

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA SECARA ELEKTRONIK “E-COURT” DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

SKRIPSI

*Ditujukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Strata 1
Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



REVINA AZZAHRA TETRIANA

12170522132

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM

NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

T.A. 2025 M/ 1446 H



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Revina Azzahra Tetriana
 : 12170522132
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik "E-Court" Di
 Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING**

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama
Nim
Program Studi
Fakultas
Judul

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya. Dilarang pula melakukan penjiplakan atau pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan buku, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Revina Azzahra Tetriana
Nim : 12170522132
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court” di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru
Tanggal Ujian : Senin, 19 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua penguji
Astuti Meflinda, S.E., MM
NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I
Dr. Mashuri, MA
NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji II
Ikhwani Ratna, S.E., M.Si
NIP. 19830827 201101 2014

Sekretaris
Ermansyah, S.E., MM
NIK. 130 712 070

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Diinang UIN Suska Riau
1. Dilarang menjiplak atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : REVITA AZZAHRA TETRIATTA
 NIM : 12190522132
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 18 Maret 2003
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 Pelayanan Administrasi Perkara Secara elektronik "E-Court" di pengadilan
 Tata Usaha Negara Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 April 2021
 Yang membuat pernyataan



REVITA AZZAHRA TETRIATTA
 NIM : 12190522132

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



ABSTRAK

PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA SECARA ELEKTRONIK “E-COURT” DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

Oleh:

REVINA AZZAHRA TETRIANA

NIM 12170522132

Penelitian ini dilatar belakangi untuk melihat kualitas pelayanan administrasi perkara secara elektronik (e-Court) di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru. Di era digitalisasi dan globalisasi, penerapan e-Court merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. e-Court memungkinkan proses pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan sidang, hingga persidangan dilakukan secara daring, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu, transparansi biaya, serta aksesibilitas layanan hukum bagi masyarakat. Namun, dalam penerapannya di PTUN Pekanbaru, masih terdapat berbagai tantangan, seperti kendala infrastruktur, gangguan teknis, serta keterbatasan pemahaman masyarakat dan aparat terhadap sistem e-Court. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan teori kualitas pelayanan Zeithaml (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun e-Court mampu menyederhanakan proses administrasi perkara dan meningkatkan efisiensi pelayanan, pelaksanaannya belum berjalan secara optimal. Masalah seperti ketidakstabilan jaringan internet, kesalahan sistem unggah dokumen, dan kurangnya sosialisasi kepada pengguna menjadi hambatan utama. Penelitian ini merekomendasikan agar dilakukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi yang masif untuk memaksimalkan pemanfaatan e-Court. Dengan demikian, e-Court diharapkan dapat benar-benar menjadi instrumen pelayanan publik yang efektif dalam mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan di PTUN Pekanbaru.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, e-Court, Administrasi Perkara, PTUN Pekanbaru, Digitalisasi



ABSTRACT

ELECTRONIC CASE ADMINISTRATION SERVICES “E-COURT” AT PENGADLAN

TATA USAHA NEGARA PEKANBARU

By:

REVINA AZZAHRA TETRIANA

NIM 12170522132

This study aims to analyze the implementation of electronic case administration services (e-Court) at the Administrative Court (PTUN) of Pekanbaru. In the era of digitalization and globalization, the adoption of e-Court is a strategic effort to enhance the quality of public services through the use of information technology. The e-Court system enables online case registration, payment of court fees, court summons, and even hearings, thus expected to improve time efficiency, cost transparency, and accessibility of legal services for the public. However, its implementation at PTUN Pekanbaru still faces several challenges, such as infrastructural limitations, technical disruptions, and a lack of understanding among both the public and court officials regarding the e-Court system. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The findings indicate that although e-Court simplifies case administration processes and enhances service efficiency, its application has not yet reached optimal performance. Issues such as unstable internet connections, system errors in document uploads, and insufficient public outreach remain significant obstacles. The study recommends strengthening digital infrastructure, improving human resource capacity, and conducting extensive public education to maximize the use of e-Court. Consequently, e-Court is expected to truly become an effective public service instrument in realizing a judiciary that is simple, fast, and low-cost at PTUN Pekanbaru.

Keywords: *Public Service, e-Court, Case Administration, PTUN Pekanbaru, Digitalization*

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Shalawat beriringkan salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam*, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk pemenuhan sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana S1 Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Skripsi ini penulis persembahkan teruntuk kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Teguh dan Ibunda Fitriani, terimakasih untuk segala jerih payah dan memberikan dukungan, semangat, perhatian, serta selalu mendo'akan penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Tidak lupa pula terimakasih kepada Saudara Kandung Penulis, Fadli Akbar Tetriandi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada, yth:

1. Allah SWT, yang telah memberikan saya nikmat kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Bapak Prof. Khairunnas, M. Ag selaku rektor Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si, Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum, Ibu Dr.Hj. Julina, SE,M.Si selaku Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si sebagai pembimbing proposal dan skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat yang sangat berharga kepada penulis dalam proses penyusunan proposal dan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Semua Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang berguna untuk penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Semua Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Semua keluarga besar yang telah memberikan bantuan moril dan memberikan keceriaan dan semangat bagi penulis.
11. Bapak Anditiawarman, S.H yang telah membantu dan memberikan masukan, dukungan serta saran kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Bapak Agus Chandra, S.H, Bapak Zulfadli, S.H, Bapak Yunasril Hadi, Bapak Andrio, Bapak Satria Maranatha, dan Bapak Ridhotullah, yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islami University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu penulis dalam keperluan data untuk menyelesaikan penelitian ini.

13. Seluruh para pimpinan, pegawai dan staf Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru yang telah memberikan dukungan serta membantu dalam keperluan data untuk menyelesaikan penelitian ini.
14. Sahabat tersayang, Shocberrr7 (Adel, Dilla, Naya, Nunung, Difa, Dewi) yang senantiasa kebersamai, mendukung, memberikan motivasi, serta ada disetiap suka dan duka penulis.
15. Berenam (Izan, Iqbal, Una, Cuna, Arsyad) yang senantiasa kebersamai penulis selama 4 tahun ini dan selalu membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
16. Agung Dwi Ananda, S.Sos dan Ilham Prananda, S.Sos, yang telah memberikan arahan, saran, dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
17. Seluruh teman seperjuangan ANA F 2021 yang senantiasa memberikan bantuan, arahan, dukungan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
18. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.*

Penulis sadar bahwasanya masih terdapat banyak kekurangan baik dalam penulisan, tata bahasa maupun bentuk/struktur ilmiahnya sendiri. Oleh sebab itu, penulis dengan terbuka serta senang hati menerima kritikan dan saran-saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini nantinya. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Aamiin yaa Rabbal 'Alamiin.

Pekanbaru, 14 April 2025

Revina Azzahra Tetriana
NIM : 12170522132



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Masalah.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Penjelasan Konsep	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kebijakan Publik.....	15
2.2.1 Jenis-Jenis Kebijakan Publik.....	16
2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Pelayanan Digital.....	20
2.4 E-Court.....	21
2.5 Tahapan Proses Berperkaranya Secara Elektronik “E-Court”	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Penelitian Menurut Pandangan Islam	33
2.8 Definisi Konsep	34
2.9 Konsep Operasional	36
2.10 Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data	39
3.2.1 Jenis Penelitian	39



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2 Sumber Data	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Informan Penelitian	42
3.5 Teknik Analisa Data	44
3.6 Teknik Validasi Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1 Sejarah Singkat Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	48
4.2 Visi Misi Lokasi Penelitian	50
4.3 Tugas Pokok dan Fungsi	50
4.4 Struktur Organisasi Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.....	52
4.5 Uraian Tugas	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court”	59
5.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	63
5.1.2 <i>Emphaty</i> (Empati).....	73
5.1.3 <i>Reponsiveness</i> (Daya Tanggap)	77
5.1.4 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	84
5.1.5 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	86
5.2 Kendala dan Hambatan dalam Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik E-court di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.....	90
BAB VI KESIMPULAN.....	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendaftaran Administrasi Perkara Melalui E-Court Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2 Pendaftaran Perkara Melalui E-Court Tahun 2022.....	7
Tabel 1.3 Pendaftaran Perkara Melalui E-Court Tahun 2023.....	8
Tabel 1.4 Pendaftaran Perkara Melalui E-Court Tahun 2024.....	9
Tabel 1.5 Jumlah Perkara yang putus dan Didaftarkan di Ptun Pekanbaru Melalui E-Court Tahun 2021 hingga Tahun 2024.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 2.2 Konsep Operasional.....	35
Tabel 3.1 Data Informan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.....	43
Tabel 5.1 Jenis Jenis Perkara yang Didaftarkan Melalui E-Court Tahun 2021 Hingga Tahun 2024.....	60

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi E-Court.....	3
Gambar 2.1 Menu Dashboard Tambah Gugatan.....	23
Gambar 2.2 E-Skum dari E-Court.....	24
Gambar 2.3 Penyelesaian Pembayaran Menggunakan Virtual Account.....	24
Gambar 2.4 Pemberitahuan Invoice Melalui Email.....	25
Gambar 2.5 Bagian Verifikasi Berhasil dan Memperoleh Nomor Perkara.....	26
Gambar 2.6 Aktivasi E-Filling Verifikasi.....	26
Gambar 2.7 Aktivasi Email Sukses.....	27
Gambar 2.8 Panggilan E-Summons.....	28
Gambar 2.9 Runtunan Jadwal Persidangan Elektronik.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.....	51
Gambar 5.1 Diagram Penampilan Petugas/Aparatus Melayani Pelanggan.....	64
Gambar 5.2 Diagram Tanggapan Kenyamanan Tempat Pelayanan.....	66
Gambar 5.3 Kondisi PTSP Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.....	66
Gambar 5.4 Diagram Tanggapan Kemudahan Proses Pelayanan.....	68
Gambar 5.5 Diagram Tanggapan Kedisiplinan Petugas dalam Melakukan Pelayanan.....	69
Gambar 5.6 Pojok E-Court.....	71
Gambar 5.7 Diagram Tanggapan Kemudahan Akses Pelanggan untuk Mengajukan Permohonan Pelayanan.....	72
Gambar 5.8 Diagram Tanggapan Mengutamakan Kepentingan Pemohon.....	74
Gambar 5.9 Diagram Tanggapan Melayani dengan Ramah, Sopan Santun.....	76
Gambar 5.10 Diagram Tanggapan Merespon setiap Pelanggan yang ingin Mendapatkan Pelayanan.....	78
Gambar 5.11 Maklumat Layanan.....	79
Gambar 5.12 Diagram Tanggapan Petugas Memberikan Layanan dengan Cepat dan Tepat.....	79
Gambar 5.13 Diagram Tanggapan Petugas/Aparatur Memberikan Layanan dengan Cermat.....	81



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.14 Diagram Tanggapan Petugas/aparatur Menanggapi semua Keluhan Pelanggan.....	82
Gambar 5.15 Diagram Tanggapan Kecermatan Petugas dalam Melayani Pelanggan.....	84
Gambar 5.16 Diagram Tanggapan Petugas Memberikan Jaminan Waktu dan Biaya dalam Layanan.....	87
Gambar 5.17 Diagram Tanggapan Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Layanan.....	89
Gambar 5.18 Maintenance pada Aplikasi E-Court.....	91





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan kehidupan manusia sangat dipengaruhi oleh kemajuan yang pesat dalam berbagai bidang seperti ekonomi digital, kecerdasan buatan, big data, robotika, dan lain sebagainya. Fenomena ini dikenal dengan istilah inovasi disruptif. Menghadapi perubahan signifikan ini, bidang hukum juga dituntut untuk melakukan transformasi yang besar dalam penerapan tindakan-tindakan hukumnya. Salah satu wujud nyata dari perubahan tersebut adalah pengenalan dan penerapan aplikasi *e-Court*.

Setiap lembaga pemerintah didirikan untuk mencapai tujuan utama yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Suatu lembaga baru dapat dianggap berhasil jika tujuan tersebut tercapai. Untuk mewujudkan tujuan ini, diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas sangat penting bagi masyarakat karena hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang bergerak di sektor jasa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan Publik menurut Widodo dalam (Rochmah et al., n.d.) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.



Pengertian lain menurut (Hardiansyah, 2011) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan”.

Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 22 Tahun 1994 (bersama-sama dengan PTUN Samarinda dan PTUN Bandar Lampung), mulai beroperasi sejak tanggal 29 Oktober 1998 Terbentuknya PTUN Pekanbaru tidak dapat dilepaskan dari proses pembentukan Peradilan Tata Usaha Negara (PERATUN) di Indonesia, yang berawal dari lahirnya Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.

Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik adalah kebijakan yang diciptakan untuk mengimplementasikan asas sederhana, cepat dan biaya ringan yang dilakukan dengan menyesuaikan perkembangan zaman. Hal tersebut sejalan dengan cetak biru pembaruan Mahkamah Agung yang telah merencanakan modernisasi bisnis proses pada administrasi dan persidangan di peradilan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilaksanakan kebijakan E-Court di peradilan membuat proses administrasi dan persidangan lebih sederhana yang mana cukup menggunakan gawai dan koneksi internet, sedangkan formalitas kehadiran para pihak di pengadilan tidak menjadi syarat utama lagi sehingga memunculkan antusias dari masyarakat untuk beracara di pengadilan. Selain itu pendaftaran dan persidangan kecuali proses pembuktian bisa dilakukan dalam hitungan menit pada sistem aplikasi E-Court, dari sisi biaya perkara dengan kebijakan E-Court menjadi lebih transparan dan jelas (Khotib Iqbal Hidayat 20).

Aplikasi *E-Court* adalah kebijakan Mahkamah Agung (MA) untuk melakukan administrasi pelayanan peradilan secara elektronik. E-Court merupakan implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres 95/2018. Kemudian, e-court merupakan sebuah instrumen Pengadilan dan program Mahkamah Agung sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal Pendaftaran perkara secara online, Taksiran Panjar Biaya secara elektronik, Pembayaran Panjar Biaya secara online, Pemanggilan secara online dan Persidangan secara online mengirim dokumen persidangan (Replik, Duplik, Kesimpulan, Jawaban).

Gambar 1.1 Aplikasi e-Court





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E-Court adalah instrumen Pengadilan sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal pendaftaran perkara secara online, pembayaran secara online, mengirim dokumen persidangan (Replik, Duplik, Kesimpulan, Jawaban) dan pemanggilan secara online. Melalui e-court, perkembangan hukum di Indonesia siap atau tidak harus mengikuti “gelombang online”, dan pada saat ini Mahkamah Agung juga mulai beradaptasi dengan gelombang online atau elektronik.

Penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru berlandaskan pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik. Sebagai langkah awal untuk memperkenalkan dan mengedukasi berbagai pihak terkait, diadakan acara sosialisasi dan simulasi *E-Court* pada tahun 2019. Acara tersebut dihadiri oleh seluruh anggota keluarga besar PTUN Pekanbaru serta para advokat yang tergabung dalam berbagai organisasi profesi, seperti Persatuan Advokat Indonesia (PERADI), Kongres Advokat Indonesia (KAI), dan Ikatan Advokat Indonesia (IKADIN).

Didalam SK KMA Nomor: 129/KMA/SK/VIII/2019 tentang Petunjuk Teknis Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, menjelaskan bahwa E-Court adalah aplikasi yang digunakan untuk mengurus gugatan, gugatan sederhana, bantahan permohonan, pembayaran biaya perkara, pemanggilan sidang dan pemberitahuan, persidangan, putusan dan upaya hukum secara elektronik. Serta memperluas cakupan penggunaan *e-Court* dengan menyertakan persidangan elektronik (*e-litigation*), termasuk pengajuan jawaban, replik, duplik, dan pembuktian secara daring.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem pelayanan yang disediakan oleh aplikasi E-Court dimulai dengan E-Filing, yaitu proses pendaftaran perkara secara online setelah akun terdaftar sebagai pengguna aktif. Langkah pertama melibatkan pemilihan pengadilan tujuan dan pengunggahan semua berkas pendaftaran secara elektronik melalui E-Court.

Pelayanan kedua adalah pembayaran panjar biaya perkara secara online (E-Payment). Setelah mendaftar melalui aplikasi E-Court, pendaftar harus membayar taksiran biaya panjar yang dapat dilakukan melalui saluran elektronik.

Pelayanan ketiga adalah pemanggilan secara online (E-Summons). Setelah mendapatkan nomor perkara, pengguna terdaftar akan menerima panggilan sidang dan pemberitahuan putusan melalui email, serta informasi tersebut juga tersedia di aplikasi E-Court. Pada tahap ini, pengguna dapat memilih untuk melanjutkan persidangan secara offline atau online.

Terakhir, E-Litigation mendukung pelaksanaan persidangan secara elektronik, memungkinkan pengiriman dokumen persidangan seperti replik, duplik, jawaban, dan kesimpulan secara online. Aplikasi E-Court juga menyediakan informasi mengenai putusan, termasuk tanggal putusan, rincian putusan, tanggal minutas, dan salinan putusan elektronik yang dapat diunduh langsung.

Penggunaan E-Court dan E-Litigasi di Indonesia masih tergolong baru. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat E-Court dan E-Litigasi. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan infrastruktur dan sumber daya manusia untuk mendukung implementasi E-Court dan E-Litigasi.

Dalam pelayanan E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru masih terdapat beberapa tantangan yang masih perlu diatasi untuk optimalisasi penerapan *E-Court*, salah satunya masih adanya pelaksanaan sidang perdata secara manual atau persidangan dengan tatap muka. Kemudian, kendala yang berasal dari Mahkamah Agung, yang mencakup regulasi atau infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung. Lalu, kendala teknis seperti masalah jaringan internet juga kerap menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem ini.

Selain itu, sistem unggah dokumen dalam E-Court sering mengalami masalah, yang menyebabkan penggugat dianggap tidak mengunggah dokumen hukum yang diperlukan. Akibatnya, hal ini berujung pada penundaan sidang. Masalah ini menyoroti pentingnya perbaikan sistem untuk memastikan kelancaran proses hukum dan mengurangi beban pada penggugat. Sebaiknya, penyedia layanan E-Court melakukan evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala agar penggugat tidak menjadi korban dari kekurangan teknis yang tidak mereka sebabkan.

Penggunaan e-Court sangat membantu masyarakat untuk menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi. Sehingga, isu utama *access to justice* dapat dipecahkan dengan adanya e-Court. Berikut merupakan rincian jumlah pendaftaran gugatan dan permohonan perkara dari tahun 2021.

Tabel 1.1 Pendaftaran Administrasi Perkara Melalui *e-Court* Tahun 2021

No	JENIS PERKARA	Pendaftaran (Dibayar)	Berhasil Nomor Perkara
1	GUGATAN	76	67
2	PERMOHONAN	13	10

Tabel 1.2 Pendaftaran Administrasi Perkara Melalui e-Court Tahun 2022

No	PENGADILAN	JANUARI - DESEMBER 2022						
		JUMLAH PERKARA		% e-Litigasi	PENGGUNA LAYANAN E-LITIGASI			
		e-Court	e-Litigasi		Pengguna Terdaftar	%	Pengguna Lainnya	%
1	Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	71	71	100,00%	60	84,51%	2	2,82%
JUMLAH		142		100,00%	60	84,51%	2	2,82%

Sumber: Laporan Tahunan 2022 Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat 71 perkara yang didaftarkan melalui E-Court di PTUN Pekanbaru pada tahun 2022. Jumlah pengguna layanan E-Litigasi di PTUN Pekanbaru pada tahun 2022 adalah 60 orang. Hal ini menunjukkan bahwa E-Litigasi telah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berperkara di pengadilan tersebut. Persentase pengguna layanan E-Litigasi di PTUN Pekanbaru pada tahun 2022 adalah 84,51%. Jumlah pengguna layanan lain di PTUN Pekanbaru pada tahun 2022 adalah 2 orang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Pendaftaran Administrasi Perkara Melalui e-Court Tahun 2023

No	PENGADILAN	JANUARI - DESEMBER 2023						
		JUMLAH PERKARA		% e-Litigasi	PENGGUNA LAYANAN E-LITIGASI			
		e-Court	e-Litigasi		Pengguna Terdaftar	%	Pengguna Lainnya	%
1	Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	54	54	100%	58	100%	3	100%
JUMLAH		108		100%	58	100%	3	100%

Sumber: Laporan Tahunan 2023 Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah perkara yang didaftarkan di PTUN Pekanbaru melalui *e-court* selama periode Januari – Desember 2023 sebanyak 108 perkara.

Tabel 1.4 Pendaftaran Administrasi Perkara Melalui E-Court Tahun 2024

JENIS PERKARA	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
GUGATAN												
SISA TAHUN 2023	22											
MASUK	4	6	4	3	3	3	4	9	1	9	9	6
CABUT	0	1	2	0	0	1	0	0	2		1	5
PUTUS	7	5	4	3	1	4	6	3	6	2	5	7
SISA TAHUN 2024	18											
PERMOHONAN												
SISA TAHUN 2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MASUK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CABUT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUTUS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SISA TAHUN 2024	0											

Sepanjang tahun 2024, terdapat penambahan sebanyak 60 (enam puluh) perkara gugatan dan 1 (satu) perkara perlawanan. Sehingga, jumlah perkara yang harus diselesaikan pada tahun 2024 adalah 83 (delapan puluh tiga) perkara, dengan rincian perkara yang diputus sebanyak 50 (lima puluh) perkara, dismissal sebanyak 2 (dua) perkara, perlawanan sebanyak 1 (satu) perkara, dan perkara cabut sebanyak

12 (dua belas) perkara, dengan demikian, sisa perkara tahun 2024 adalah 18 (delapan belas) perkara.

Tabel 1.5 Jumlah perkara yang putus dan Didaftarkan di PTUN Pekanbaru melalui E-Court Dari Tahun 2021 Hingga Tahun 2023

No.	Tahun	Jenis Perkara	Jumlah Kasus	Jumlah Putusan
1.	2021	1. Pertanahan	56 Kasus	56
2.	2022	1. Pertanahan	19 Kasus	57
		2. Lain lain termasuk Piutang	19 Kasus	
		3. Kepegawaian	4 Kasus	
		4. Tender	3 Kasus	
		3 Perijinan	3 Kasus	
3.	2023	1. Pertanahan	29 Kasus	53
		2. Lain lain termasuk Piutang	8 Kasus	
		3. Perijinan	4 Kasus	
		4. Tender	3 Kasus	
		5. KIP	1 Kasus	
4.	2024	1. Pertanahan	23 Kasus	51 Kasus
		2. Kepegawaian	4 Kasus	
		3. Perizinan	3 Kasus	
		4. Pergantian Antar Waktu	2 Kasus	
		5. Kepala Desa dan Perangkat Desa	2 Kasus	
		6. Tindakan Administratif Pemerintah	6 Kasus	
		7. Gugatan Lain-lain	9 Kasus	

Sumber: Olahan Peneliti 2024



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel di atas, jumlah perkara yang didaftarkan di PTUN Pekanbaru melalui E-Court mengalami penurunan dari tahun 2021 ke tahun 2024. Penurunan paling signifikan terjadi pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2021. Kemudian, kasus perkara yang paling banyak didaftarkan di PTUN Pekanbaru adalah kasus pertanahan, yang mana disetiap tahunnya mengalami penurunan pada kasus ini.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai keberadaan aplikasi E-Court diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik serta meminimalisir waktu dan biaya mulai dari pengajuan pendaftaran hingga berakhirnya perkara. Selain itu, mereka yang terlibat dalam litigasi dapat menyederhanakan aktivitas mereka dengan menggunakan aplikasi *E-Court*, karena dapat diakses dari jarak jauh melalui Internet kapan saja dan dari lokasi mana pun.

Melihat situasi ini, penulis tertarik untuk membahas dan menganalisis lebih lanjut latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya serta gejala-gejala yang diamati di lapangan.

Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul **"PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA SECARA ELEKTRONIK “E-COURT” DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang bagaimana masalah sistem mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi E-Court serta mencari solusi untuk meningkatkan pelayanan administrasi perkara secara elektronik di PTUN Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “*E-Court*” Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru?
2. Apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik *E-Court* di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “*e-Court*” di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui kendala dan hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik *E-Court* di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Untuk Jurusan Administrasi Negara

Penelitian ini menambah referensi akademik bagi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, khususnya di program studi Ilmu Administrasi Negara. Temuan dan analisis yang dihasilkan dapat memperkaya literatur akademik, mendukung pengembangan kurikulum, serta mendorong penelitian lebih lanjut dalam bidang administrasi publik dan penerapan teknologi informasi dalam layanan pemerintahan.

2. Manfaat Untuk Peneliti



Temuan penelitian ini memberikan kontribusi pemikiran dan wawasan yang berharga bagi penulis mengenai cara Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru dapat mengimplementasikan E-Court dengan lebih efektif dan efisien. Dengan memahami kendala dan peluang yang ada, penulis dapat mengusulkan solusi praktis untuk optimalisasi penggunaan E-Court.

3. Manfaat Untuk PTUN Pekanbaru

Hasil penelitian ini berfungsi sebagai sumber pemikiran, informasi, dan pertimbangan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti E-Court. Penelitian ini diharapkan dapat membantu institusi peradilan dalam merancang strategi yang lebih baik untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan hukum secara elektronik.

1.5 Penjelasan Konsep

Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang harus peneliti definisikan secara operasional, yaitu Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court” Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru:

1. Pelayanan Administrasi Perkara

Pelayanan Administrasi Perkara didefinisikan sebagai seluruh aktivitas administratif yang dilakukan oleh pengadilan untuk mendukung proses pendaftaran, pengelolaan, dan penyelesaian perkara. Pelayanan ini diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu kecepatan layanan yang mencakup waktu pendaftaran dan penyelesaian administrasi dokumen, ketepatan layanan seperti



akurasi pencatatan data perkara dan pemberitahuan jadwal sidang, transparansi proses yang mencerminkan kemudahan akses informasi perkara bagi pengguna, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dan responsivitas pelayanan.

2. *E-Court*

Pendaftaran perkara, taksiran panjar biaya, pembayaran, dan persidangan dilakukan secara online, sehingga menghemat waktu yang diperlukan untuk perjalanan ke pengadilan dan menunggu proses persidangan. Dengan menggunakan e-Court, biaya yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh rakyat karena tidak perlu bolak-balik ke pengadilan, menghemat biaya yang dikeluarkan. Proses berperkara di pengadilan menjadi lebih sederhana, cepat, dan biaya ringan, sehingga menghemat tenaga para pihak dan advokat yang sebelumnya harus antri cukup lama. E-Court memungkinkan pelaksanaan administrasi perkara dan proses persidangan dilakukan secara online, sehingga menghemat biaya yang dikeluarkan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan tentang sistematika penulis, tujuan dan manfaat penelitian, serta konteks di balik rumusan masalah.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan objek pembahasan yang diperoleh dari tinjauan pustaka, variabel penelitian dan definisi konsep.

BAB III : METODE PENELITIAN

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV

Bab ini memberikan penjelasan mengenai Tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, dan validasi data.

: GAMBARAN UMUM

Bab ini memberikan penjelasan mengenai Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru, terkait Visi Misi, Struktur organisasi, serta aktivitas.

BAB V

: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini hasil wawancara, penelitian lapangan, dan pengelolaan data terkait dengan pelaksanaan *E-Court* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

BAB VI

: PENUTUP

Pada Bab ini adalah penutup, yang menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik selalu menjadi isu sentral bagi banyak pihak karena dalam kebijakan publik melibatkan banyak pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam proses perumusan, implementasi ataupun dalam proses evaluasi daripada implementasinya (Luh & Dewi, n.d).

Kebijakan publik secara sederhana adalah konsep dasar rencana pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur kepentingan umum atau orang banyak. Sedangkan Secara umum, Pengertian Kebijakan Publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah untuk kepentingan umum. Segala sesuatu yang dimaksud adalah setiap aturan dalam kehidupan bersama, baik itu hubungan antarwarga maupun warga dengan pemerintah (Risnawan, 2017).

Kebijakan publik merupakan instrumen yang sering kali digunakan pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan yang berdampak luas pada masyarakat. Permasalahan publik ini timbul ketika melibatkan sejumlah besar individu dan memiliki konsekuensi yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan. Dampaknya tidak terbatas hanya pada pihak yang terlibat secara langsung dalam permasalahan tersebut, tetapi juga meluas kepada kelompok-kelompok lain yang secara tidak langsung terlibat.

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau dihindari oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat luas. Sebagai produk dari peraturan perundang-undangan, kebijakan publik harus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



relevan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan publik melibatkan proses memilih dan menyaring berbagai alternatif terbaik untuk memecahkan masalah tertentu dalam masyarakat. Proses ini mencakup identifikasi masalah, cara penyelesaiannya, penetapan kebijakan, pelaksanaannya, dan evaluasinya.

Di Indonesia, kebijakan publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor PER/04/M.PAN/4/2007, yang mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah keputusan pemerintah atau lembaga pemerintah dalam menemukan solusi permasalahan publik untuk melaksanakan kegiatan dan mewujudkan suatu tujuan yang berkaitan dengan manfaat orang banyak.

2.2.1 Jenis-Jenis Kebijakan Publik

Terdapat berbagai pendapat yang memberi penjelasan terkait jenis-jenis kebijakan publik. James Anderson (Suharno, 2012:24-25) memberi uraian terkait kategori dan jenis-jenis kebijakan publik sebagai berikut:

1) *Substantive Policy dan Procedural Policy*

Kebijakan substantif adalah kebijakan yang dilihat dari substansi masalah yang dihadapi oleh pemerintah. Kebijakan prosedural adalah kebijakan yang dilihat dari pihak-pihak yang terlibat dalam perumusannya.

2) *Distributive, Redistributive, dan Regulatory Policy Distributive Policy*

Adalah kebijakan yang mengatur tentang pemberian pelayanan atau keuntungan kepada individu, kelompok, atau perusahaan. *Redistributive Policy*



adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang pemindahan alokasi kekayaan, pemilikan, atau hak-hak. *Regulatory Policy* adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang pembatasan atau pelarangan terhadap perbuatan atau tindakan.

3) *Material Policy*

Suatu kebijakan yang mengatur tentang pengalokasian atau penyediaan sumber materi.

4) *Public Goods and Privat Goods Policy Public Goods Policy*

Adalah suatu kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang atau pelayanan oleh pemerintah, untuk kepentingan masyarakat luas. *Privat Goods Policy* adalah kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang atau pelayanan oleh pihak swasta, untuk kepentingan perorangan di pasar bebas.

2.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan menjadi kunci dalam kesuksesan berorganisasi atau berbisnis. Dalam setiap dimensi kehidupan proses pelayanan sangat dibutuhkan karena menyangkut berkekaitan antar personal. Pelayanan yang baik, jelas telah dirancang sedemikian agar proses penyampaian berhasil kepada target atau sasarannya.

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik, perlu ada indikator penilaian. Indikator penilaian dalam penelitian ini mengadopsi dimensi



penilaian dari Zeithaml, menurutnya ada lima dimensi utama yang membentuk kualitas pelayanan publik, yang dikenal sebagai SERVQUAL (Service Quality).

Dimensi-dimensi ini adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles: Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials.*
2. *Reliability: Ability to provide the promised service dependably and accurately.*
3. *Responsiveness: Willingness to help customers and provide prompt service.*
4. *Assurance: Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence, and*
5. *Empathy: The company offers individualized attention and care to its customers. (Zeithaml et al., 1990).*

Terdapat beberapa acuan yang harus diperhatikan sebagai standar kualitas pelayanan publik. Adapun acuan tersebut untuk mengetahui mutu dari penyelenggaraan pelayanan. Zeithaml et.al dalam Hardiansyah (2018:63-64) menjelaskan bahwa pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang dijelaskan sebagai berikut.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu mencakup fasilitas tempat, sarana prasarana, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu mencakup kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemauan dalam membantu pengguna jasa dan bertanggung jawab atas mutu layanan yang diberikan
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu terdiri atas kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan atas ketepatan waktu, legalitas dan biaya.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu mencakup perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada penerima manfaat dengan sikap yang sopan, ramah, menghargai dan adil.

Berdasarkan indikator-indikator penilaian dari lima dimensi di atas, maka kualitas pelayanan publik pada suatu instansi dapat diketahui dengan membandingkan pelayanan yang dikerjakan dengan standard penilaian yang ada.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi yang berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan administrasi. Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kemudahan, meningkatkan kesejahteraan, serta menjamin hak-hak dasar masyarakat terpenuhi.

Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memerlukan dukungan teknologi, sumber daya manusia yang kompeten, serta kebijakan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Osborne, 2013). Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menciptakan tata kelola yang baik



dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Denhardt & Denhardt, 2015).

2.2.2 Pelayanan Digital

Pelayanan digital telah menjadi salah satu inovasi penting dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik di era modern. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara cepat, mudah, dan fleksibel, tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi. Digitalisasi ini tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga memperbaiki sistem pelayanan yang selama ini dianggap lambat dan berbelit-belit. Dengan beralih dari sistem manual ke layanan berbasis elektronik, pemerintah mampu mengurangi kompleksitas birokrasi, meningkatkan efisiensi proses administrasi, dan menciptakan transparansi dalam pengelolaan layanan.

Selain itu, pelayanan digital memberikan peluang untuk mengintegrasikan berbagai sektor layanan dalam satu platform, sehingga masyarakat dapat menikmati pengalaman yang lebih terkoordinasi dan efektif. Inovasi ini juga merupakan bagian dari agenda reformasi administrasi publik yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pengembangan pelayanan digital tidak hanya sekadar mengikuti tren teknologi, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang inklusif dan berorientasi pada pelayanan prima (Nugroho, 2021).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.4 E-Court

E-Court adalah aplikasi yang memfasilitasi pemrosesan gugatan atau permohonan, pembayaran perkara secara digital, serta pemanggilan sidang secara elektronik. Mahkamah Agung mengadopsi E-Court untuk menyederhanakan proses pengajuan gugatan atau permohonan, sehingga memberikan kemudahan yang lebih praktis.

Pelayanan administrasi secara elektronik yang telah disediakan oleh E-Court terbagi menjadi 5 (lima) yaitu sebagai berikut (Dita Setiawan & Ayuna Putri, n.d, 2021):

1. *E-Filing* (Pendaftaran Perkara Online)

Pendaftaran Perkara Online dalam aplikasi E-Court terbuka untuk jenis pendaftaran perihal perkara gugatan, permohonan, keberatan, hingga terkait penyampaian dan penyimpanan dokumen perkara perdata/ perdata agama/ tata usaha militer/tata usaha negara dengan menggunakan sistem elektronik yang berlaku di masing-masing lingkungan peradilan.

Persyaratan untuk dapat menjadi Pengguna Terdaftar bagi advokat adalah Kartu Tanda Penduduk; Kartu Keanggotaan Advokat; dan Berita Acara Sumpah Advokat oleh Pengadilan Tinggi. Tercantum pada Pasal 5 ayat (3) Perma 1 Tahun 2019 bahwa persyaratan untuk Pengguna lain adalah:

- a. Kartu Identitas Pegawai/Kartu Tanda Anggota/Surat Kuasa dan/atau Surat Tugas dari Kementerian/Lembaga/Badan Usaha bagi pihak yang mewakilkan Kementerian/Lembaga dan badan usaha;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- b. Kartu Tanda Penduduk/Paspor dan identitas lainnya untuk perorangan;
- c. Penetapan Ketua Pengadilan untuk beracara secara insidentil karena hubungan keluarga Calon Pengguna Terdaftar dan Pengguna Lain melakukan pendaftaran melalui Sistem Informasi Pengadilan.

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

Fitur ini merupakan proses penghitungan panjar biaya yang akan dihitung sesuai biaya-biaya yang ditetapkan Pengadilan termasuk besaran biaya radius yang telah ditentukan oleh Ketua Pengadilan. Proses tersebut akan menghasilkan Surat Kuasa untuk Membayar (SKUM) dan akan menghasilkan E-SKUM untuk melakukan E-Payment.

3. Dokumen Persidangan

Ketentuan terkait poin ini baru mulai diatur dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2019. Dokumen elektronik harus disiapkan dalam proses persidangan oleh para pihak seperti bukti surat pada jawaban pihak tergugat, dan juga dokumen-dokumen lainnya.

4. *E-Summon* (Pemanggilan Elektronik)

Pemanggilan yang perkaranya didaftarkan menggunakan sistem E-Court, dilakukan secara elektronik yang akan dikirimkan ke alamat domisili elektronik Para Pengguna (e-mail) yang telah terverifikasi dan hanya dapat dilakukan ketika Para Pihak setuju untuk dilakukan pemanggilan secara elektronik. *E-Litigasi* (Persidangan Elektronik)



2.5 Tahapan Proses Berperkaranya Secara Elektronik “E-Court”

1. E-Filling (Pendaftaran Secara Online)

Pengguna terdaftar memulai pendaftaran dengan memilih pengadilan dan jenis perkara sesuai kebutuhan. Setelah pendaftaran, akan muncul Nomor Register Online dan Barcode, kemudian dilanjutkan dengan pendaftaran surat kuasa (untuk pengguna terdaftar). Langkah berikutnya adalah mengisi data pihak yang terlibat dan mengunggah dokumen gugatan. Setelah data dilengkapi, pengguna terdaftar akan secara otomatis mendapatkan taksiran biaya panjar perkara dalam bentuk SKUM (E-SKUM).

Gambar 2.1

Menu Dashboard Tambah Gugatan

HALAMAN DASHBOARD PENGGUNA TERDAFTAR			Home / Dashboard		
Halaman Dashboard Menyajikan Informasi Pintas dan Pendaftaran					
INFO PERKARA GUGATAN			INFO PERKARA BANTAHAN		
No.	Uraian	Jumlah	No.	Uraian	Jumlah
1	Berhasil Mendapatkan Nomor Perkara	2	1	Berhasil Mendapatkan Nomor Perkara	-
2	Pendaftaran Sudah Dibayar	3	2	Pendaftaran Sudah Dibayar	-
3	Pendaftaran Belum Dibayar	5	3	Pendaftaran Belum Dibayar	-
4	Total Pendaftaran Perkara	8	4	Total Pendaftaran Perkara	-
INFO GUGATAN SEDERHANA			INFO PERKARA PENDAFTARAN PERMOHONAN		
No.	Uraian	Jumlah	No.	Uraian	Jumlah
PENGUMUMAN					
Karo Humas MARI (Kamis, 09 Mei 2019 12:45:02 WIB)					
Diberitahukan kepada semua satker untuk lebih tertib dalam pengisian data ecourt					
Sekretaris MARI (Kamis, 09 Mei 2019 12:45:02 WIB)					
Diberitahukan kepada semua satker untuk lebih tertib dalam pengisian data ecourt					
Lampiran : Download					
Sekretaris MARI (Kamis, 09 Mei 2019 12:45:02 WIB)					
Diberitahukan kepada semua satker untuk lebih tertib dalam pengisian data ecourt					
Lampiran : Download					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.2

E-SKUM dari e-Court



2. E-Payment (Pembayaran Biaya Panjar Secara Online)

Setelah pengguna terdaftar mendapatkan taksiran biaya panjar atau e-SKUM, mereka akan menerima Nomor Pembayaran (Virtual Account) yang berfungsi sebagai rekening virtual untuk membayar biaya panjar perkara. Pengguna terdaftar juga akan menerima email pemberitahuan dan tagihan. Email pemberitahuan akan menginformasikan status pendaftaran, sedangkan email tagihan akan mencantumkan besaran biaya panjar yang harus dibayarkan.

Gambar 2.3

Penyelesaian Pembayaran menggunakan Virtual Account



Sesudah itu, pengguna lalu menerima nomor Virtual Account untuk mendaftarkan perkara. kemudian, pemberitahuan tersebut akan dikirimkan ke email yang sudah terdaftar sebelumnya. Email ini berisi informasi mengenai status pendaftaran, serta rincian tagihan dan jumlah biaya panjar yang harus diinformasikan.

Gambar 2.4

Pemberitahuan Invoice Melalui Email



Kementerian Hukum dan HAM RI Jl. Medan Merdeka Utara No. 5-13 Jakarta Pusat	
Invoice No. Biaya Perkara-0911112623/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst	
Nama: Mr. Contah	
Berikut kami sampaikan tagihan anda pada Kementerian Hukum dan HAM RI sebagai berikut:	
Nomor VA	570106111126
Nama Pemohon	Mr. Contah
Jumlah Tagihan	Rp. 5.000.000
Periode Pembayaran	2021-09-08 11:11:26 - 2021-09-08 23:11:26
Kode Pembayaran	06111126
Biaya Admin	Rp. 3.000

Sesudah melakukan pembayaran otomatis status dari pendaftaran akan berubah. Kemudian, tahapan pendaftaran perkara sudah berakhir, berikutnya adalah Pengguna Terdaftar menunggu verifikasi dan melakukan validasi oleh Pengadilan untuk Mendapatkan Nomor Perkara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.5

Bagian Verifikasi Berhasil dan Memperoleh Nomor Perkara

PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT
Jl.Let.Jend.S.Parmar Kav.71 Slipi jak-bar
VERIFIKASI PENDAFTARAN

Terverifikasi

Dari : Panitera
PENGADILAN NEGERI JAKARTA BARAT
Jl.Let.Jend.S.Parmar Kav.71 Slipi jak-bar
0272-33738

Kepada : PUJI WIYONO, SH, MH
Jl. Klaten Utara No. 22 Klaten
0274-337737

#PN KLN-052018ZOP
29 Mei 2018
Perkara Gugatan
88/Pdt.G/2018/PN Kln

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

Selanjutnya, memperoleh Nomor Perkara Tahapan Pendaftaran Perkara Online sudah dinyatakan selesai, lalu menunggu panggilan dari Pengadilan. Pendaftaran berhasil ini juga akan mendapatkan email pemberitahuan informasi, sehingga informasinya cepat sampai kepada pengguna yang telah terdaftar.

Gambar 2.6

Aktivasi E-Filing Verifikasi

monopoly | e-Court Mahkamah Agung RI | e-filing.riau@pnjakbar.go.id

LINK:

AKTIVASI E-FILING

Kepada Yth :
Advokat Courtab

Terdima kasih sudah mendaftar email anda sebagai pengguna E-Filing, dengan data sebagai berikut :

Nama : Advokat Courtab
Email / username : advokatkourtah@gmail.com
Password : ganyu1234
Status : Belum aktif

Selahan aktivasi username/email berhasil diaktifkan, dengan cara klik tombol aktivasi dibawah ini :

AKTIFASI

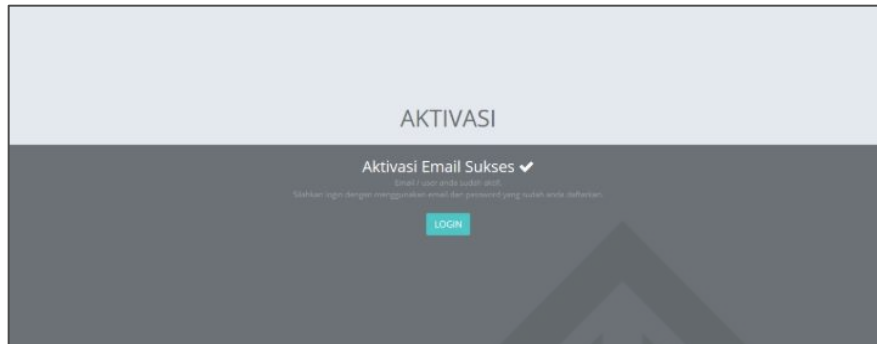
Lalu, tombol aktivasi harus ditekan kemudian, akan tampil halaman aktivasi email sukses yang artinya email telah sukses diaktivasi dan akun sudah bisa digunakan untuk Login ke dalam e-Court Mahkamah Agung RI.

Gambar 2.7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aktivasi E-mail Sukses



3. *E-Summons* (Pemanggilan Secara Online)

E-summons, atau panggilan elektronik, adalah dokumen resmi yang dikeluarkan pengadilan secara digital untuk memanggil seseorang yang terlibat dalam suatu kasus hukum. E-summons biasanya dikirim melalui email yang ditujukan ke alamat email terdaftar pihak yang dipanggil. Setelah berhasil membayar biaya panjar dan mendapatkan nomor perkara, maka akan mendapatkan panggilan persidangan secara online yang dikirimkan melalui alamat email pengguna terdaftar atau bisa dilihat melalui aplikasi E-Court.

Pengguna akan menerima pemberitahuan panggilan persidangan yang dikirimkan ke email yang didaftarkan sebelumnya. Panggilan ini mencakup tanggal, waktu, dan tempat (atau platform online) sidang. Selain melalui email, pengguna juga dapat melihat detail panggilan persidangan melalui aplikasi E-Court. Aplikasi ini menyediakan akses mudah dan cepat untuk memeriksa jadwal dan informasi persidangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.8
Panggilan E-Summons



4. *E-Litigation* (Persidangan Secara Online)

Setelah pengguna menerima panggilan elektronik, persidangan elektronik akan dilakukan. Dalam persidangan ini, pihak penggugat dan tergugat yang telah menyetujui untuk melakukan persidangan elektronik dengan mengisi persetujuan prinsipal dapat melanjutkan sesuai dengan e-Summons yang telah diterima.

Pada e-Litigasi ini, proses persidangan elektronik oleh para pihak dimulai dari tahapan Jawaban, Replik, Duplik, hingga Kesimpulan. Jadwal persidangan sudah terintegrasi dengan sistem Tundaan Sidang di SIPP. Dokumen dikirimkan setelah adanya tundaan sidang dan ditutup sesuai jadwal sidang yang telah ditetapkan. Mekanisme kontrol (menerima, memeriksa, meneruskan) semua dokumen yang diunggah oleh para pihak dilakukan oleh majelis hakim atau hakim. Artinya, kedua belah pihak tidak dapat melihat atau mengunduh dokumen yang dikirim oleh pihak lawan sebelum diverifikasi oleh majelis hakim atau hakim.

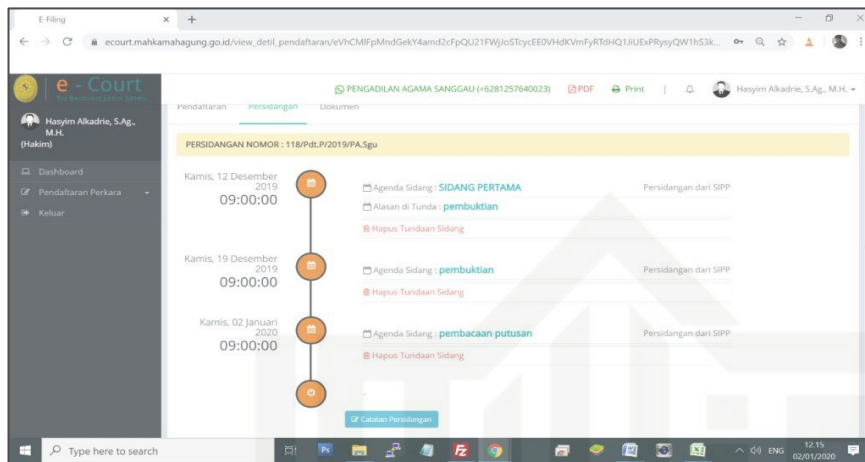


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.9

Runtunan Jadwal Persidangan Elektronik



2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun dan Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Zil Aidi (2022) “Implementasi E-Court Dalam Mewujudkan Penyelesaian Perkara Perdata Yang Efektif Dan Efisien”	Penerapan e-court di PN Palembang dan PN Surabaya secara umum telah dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas. Hal ini terlihat dengan digunakannya secara masif tiga fitur dari e-court, yakni e-filing, eSKUM dan e-payment dan terbukti dapat mengurangi antrian pendaftaran perkara di kedua PN tersebut.	Persamaan penelitian adalah disetiap tahunnya penggunaan aplikasi e-Court tidak sepenuhnya stabil dan ada penurunan di tiap-tiap tahun.	Perbedaan penelitian ini adalah lebih berfokus kepada Implikasi Yuridis E-Summons Terhadap Panggilan Sah dan Patut
2.	Miftakur Rohman,Ayu Kartika (2022) “Implementasi E-Court Terhadap Pelayanan Administrasi Perkara Di Pengadilan Agama Gresik”	Implementasi E-court terhadap Pelayanan Administrasi di Pengadilan Agama Gresik sebagian sudah terlaksana dengan efektif yaitu dari kalangan pihak Pengadilan Agama Gresik, serta advokad.	Persamaan penelitian adalah bahwasanya dari pihak masyarakat setempat mengenai penerapan E-court ini berjalan kurang efektif dengan alas	Perbedaan penelitian adalah terletak pada Lokasi dan perbedaan faktor.



<p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Sedangkan dari pihak Masyarakat masih belum sepenuhnya paham atas menggunakan e-court.</p>	<p>an ketidaktahuan masyarakat akan teknologi digital terlebih masyarakat yang sudah menua. Oleh karenanya penting bagi masyarakat untuk memperoleh sosialisasi yang cukup dan upgrade SDM.</p>	
<p>1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang a. Penciptaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>Hary Djatmiko (2019) "Implementasi Peradilan Elektronik (E-Court) Pasca Diundangkannya Perma Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara Di Pengadilan Secara Elektronik"</p>	<p>Penerapan Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik sebagaimana termuat dalam Perma Nomor 3 Tahun 2018 tersebut sangat mendukung tugas peradilan dalam menegakkan hukum dan keadilan yang senafas dengan asas Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan yang memberikan dampak positif bagi para pencari keadilan untuk mendapatkan akses ke keadilan (<i>Access To Justice</i>).</p>	<p>Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas mengenai Administrasi Perkara secara elektronik.</p>	<p>Perbedaan Penelitian Ini Membahas Mengenai Perma Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara Di Pengadilan Secara Elektronik</p>
<p>Muh.Khairul Akmal, Sabri Samin, St. Halimang (2022) "Sistem Berperkara Melalui E-Court Di Pengadilan Negeri Sungguminasa Perspektif Siyasah Dusturiyah"</p>	<p>Meskipun untuk proses persidangan belum seluruhnya dapat dilakukan melalui e-court (terbatas hanya pada tahap jawab menjawab), tetapi keberadaan e-court telah membawa perubahan dan kemudahan, sehingga secara perlahan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap institusi Mahkamah Agung. Prinsip peradilan</p>	<p>Persamaannya adalah sama membahas mengenai sistem berpekara melalui e-cour</p>	<p>Perbedaannya mengenai pandangan perspektif siyasah dusturiyah.</p>



<p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>yang murah, cepat, dan biaya ringan sesungguhnya telah dipraktikkan oleh Rasulullah Saw, bahkan pada zaman Rasulullah proses penyelesaian suatu permasalahan tidak dipungut biaya dan proses sangat cepat.</p>		
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk dipaparkan di publikasi lain tanpa mendapat persetujuan dari UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Implementasi aplikasi E-Court dan E-Berpadu meningkatkan manajemen operasi pelayanan dalam penanganan perkara pada kantor pengadilan negeri gunungsitoli sebesar 80% dan 20% masalah dalam penggunaan aplikasi E-Court dan E-Berpadu serta manajemen operasi pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.</p>	<p>Persamaan penelitian adalah meneliti tentang Implementasi aplikasi e-court.</p>	<p>Perbedaan penelitian adalah berfokus kepada Aplikasi E-Berpadu dan spesifik pada Meningkatkan Manajemen Operasi Pelayanan dalam Penanganan Perkara di Kantor Pengadilan Negeri Gunung sitoli</p>
<p>6. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>E-Court efektif di Pengadilan Tata Usaha Negara, namun ada tantangan teknis.</p>	<p>Fokus pada Pengadilan Tata Usaha Negara.</p>	<p>Fokus pada Pengadilan Tata Usaha Negara. Evaluasi efektivitas E-Court.</p>
<p>7. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>E-Court modernisasi administrasi peradilan, namun menghadapi tantangan infrastruktur.</p>	<p>Modernisasi sistem peradilan.</p>	<p>Penekanan pada tantangan infrastruktur.</p>
<p>8. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>E-Court mendukung prinsip hukum progresif, meningkatkan aksesibilitas.</p>	<p>Peningkatan akses keadilan.</p>	<p>Pendekatan hukum progresif.</p>



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	in Indonesian Civil Procedure Law”			
9. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	Sitti Azizah (2021), <i>Analisis Yuridis Implementasi E-Court dalam Penyelesaian Perkara di Pengadilan Negeri Makassar</i>	Implementasi berjalan baik untuk e-filing dan e-payment, namun kendala muncul di SDM dan pemahaman masyarakat terkait e-summons dan e-litigation.	Sama-sama menyatakan bahwa e-summons dan e-litigation belum optimal.	Fokus di PN Makassar, lebih menyoroti kesiapan SDM dan literasi digital masyarakat pengguna.
10.	Nguyen Bich Thao, Truong Huynh Nga (2022) <i>“E-Courts in Indonesia and Experience Vietnam”</i>	Pengalaman Indonesia dalam E-Court menjadi referensi bagi Vietnam.	Studi perbandingan internasional.	Perspektif lintas negara.
11.	D. Latifiani, NA Nugraha, A. Widyawati (2023) <i>“The Revitalizing Indonesia's Religious Courts System: The Modernization Impacts and Potentials of E-Court”</i>	E-Court meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa komersial.	Peningkatan kualitas proses peradilan.	Fokus pada sengketa komersial.
12.	Elsiana Inda Putri Maharani, Adrian Luthfi Imantaka (2023) <i>“New E-Court System Aims to Simplify Proceedings and Significantly Drive Down Operational Costs in Indonesia”</i>	E-Court menyederhanakan proses dan menurunkan biaya operasional.	Efisiensi biaya dan proses.	Fokus pada Pengadilan Niaga.
13.	Ibnu Darmawan (2021) <i>“Success Factors for Using E-Court in Indonesian Courts”</i>	Faktor keberhasilan implementasi E-Court meliputi pelatihan dan infrastruktur.	Identifikasi faktor keberhasilan.	Penekanan pada faktor internal.
14.	Denov Pancarani (2024)	E-Court mendukung asas sederhana, cepat, dan biaya ringan dalam peradilan	Menekankan pada efisiensi dan asas peradilan.	Fokus pada aspek hukum acara dan



<p>2. Dilarang mengemukakan dan mempernyak sebagai bagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>“Penerapan E-Court dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia”</p>	<p>perdata, namun masih terdapat kekosongan hukum dalam HIR/RBg yang perlu diisi oleh PERMA.</p>	<p>kebutuhan regulasi tambahan.</p>
<p>15. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p>	<p>Ni Putu Riyani Kartika Sari (2019) “Eksistensi E-Court untuk Mewujudkan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia”</p>	<p>E-Court efektif dalam mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, namun implementasinya masih menghadapi tantangan teknis dan kesiapan SDM.</p>	<p>Menyoroti efektivitas E-Court dalam peradilan perdata. Fokus pada tantangan teknis dan kesiapan sumber daya manusia.</p>

Sumber: Olahan Peneliti 2024

2.7 Penelitian Menurut Pandangan Islam

Dalam pandangan Islam, modernisasi lembaga peradilan sebagai tuntutan zaman dianggap sah selama kebijakan tersebut memberikan kemaslahatan bagi masyarakat. Jika penerapan sistem e-court yang telah menjadi kebijakan Mahkamah Agung dapat memberikan manfaat bagi para pencari keadilan, maka kebijakan tersebut sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam, karena Allah SWT tidak pernah memberatkan hamba-Nya.

Seorang administrator harus teliti dalam mencatat dan menjalankan tugas serta fungsinya sebagai staf administrasi. Bagi seorang administrator Muslim, prinsip yang harus dijunjung tinggi adalah kejujuran dan kredibilitas dalam semua hal yang dilakukan dan dicatat dalam proses administrasi, karena pada akhirnya semua itu akan dipertanggungjawabkan di hadapan Hakim Agung, yaitu Allah SWT, tanpa ada yang terlewat sedikit pun. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah dalam Q.S. An-Naba (78): 29, yang berbunyi:

بَاذْكُتْ أَهْ صَيْنَ وَكُلَّ شَيْءٍ أ



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“Dan segala sesuatu telah Kami catat dalam suatu Kitab (buku catatan amalan manusia).”

Dalam surat dibawah ini menjelaskan bahwa "Berbuatlah menurut kedudukan mu" dalam perspektif Administrasi Publik dan Pelayanan Masyarakat terdapat pelayanan yang berbeda, memiliki tugas masing-masing, sesuai dengan porsi dan sesuai dengan yang diperintahkan.

Namun, kita harus menyadari bahwa kedudukan bukanlah segalanya. Penting untuk memahami batasan dari posisi tersebut dan bertanggung jawab atas peran yang diberikan. Kedudukan administrasi publik dalam melayani masyarakat sangat signifikan, karena memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah memenuhi kebutuhan mereka. Melalui layanan ini, data masyarakat dapat tercatat dengan baik dalam data negara. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Az-Zumar (39): 39, berbunyi:

قُلْ يٰقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلٰٓى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَمِلْتُ فَمَسُوۡفَتٌ تَّعْلَمُوۡنَ

“Katakanlah (Muhammad), “Wahai kaumku! Berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui.

2.8 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah penjelasan atau deskripsi yang mendetail tentang suatu ide atau gagasan tertentu, yang mencakup karakteristik, atribut, dan hubungan dengan elemen lain. Definisi ini memberikan pemahaman yang jelas dan spesifik mengenai apa yang dimaksud dengan konsep tersebut, sehingga orang dapat menginterpretasikan dan menggunakannya dengan cara yang konsisten. Oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena itu, untuk memberikan batasan yang jelas pada setiap konsep yang diteliti, diperlukan definisi yang terperinci dan spesifik. Berikut definisi konsep yang berhubungan dan sejalan dengan penelitian ini:

1. Pelayanan. Pelayanan dalam penelitian ini untuk memberikan akses yang mudah dan cepat bagi masyarakat untuk mengakses layanan peradilan tanpa perlu hadir secara fisik di pengadilan, menghemat waktu dan biaya.
2. Administrasi. Administrasi dalam penelitian ini adalah sebagai bentuk pelayanan dan peran yang sangat penting dalam e-court, yaitu sebagai tulang punggung operasional yang memastikan bahwa semua proses berjalan dengan lancar dan efisien. Seperti mengelola semua data dan dokumen perkara secara elektronik, termasuk pendaftaran kasus, pengunggahan bukti, dan distribusi informasi kepada pihak yang terkait.
3. Perkara. Perkara dalam penelitian ini sebagai suatu kasus atau masalah hukum yang diajukan ke pengadilan untuk mendapatkan keputusan atau penyelesaian.
4. E-Court. e-Court adalah peradilan elektronik yang diterapkan oleh pengadilan untuk memfasilitasi berbagai proses hukum secara digital. E-court juga sebagai bentuk inovasi pelayanan yang dibuat oleh Mahkamah Agung.

2.9 Konsep Operasional

Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court” berdasarkan Zeithaml et.al dalam Hardiansyah (2018) tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik “e-Court”.

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court” Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan 2. Mempunyai standar pelayanan yang jelas
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas/aparatur memberikan layanan dengan cepat dan tepat. 3. Petugas/aparatur memberikan layanan dengan cermat 4. Petugas/aparatur menanggapi semua keluhan pelanggan.
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan waktu dan biaya dalam layanan 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam layanan
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan kepentingan pemohon atau pelanggan, 2. Melayani dengan ramah, sopan santun, tidak diskriminatif (membedabedakan), dan menghargai setiap pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas/aparatur melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat pelayanan, 3. Kemudahan proses pelayanan, 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. 5. Kemudahan akses pelanggan untuk mengajukan permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.
-----------------------------------	---

Sumber: Zeithaml et.al dalam Hardiansyah (2018)

2.10 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah deskripsi tentang objek penelitian yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini.

PERMA No 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.

Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court” Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Kendala dan Hambatan dalam Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik E-Court Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Agar Terwujudnya Kualitas Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik E-Court Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutipkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru, yang terletak di Jl. HR. Soebrantas No.13, Sidomulyo Bar., Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294. Di Tempat Penelitian ini saya lakukan karena pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, masih banyaknya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dan penerapan pada saat mendaftarkan perkara menggunakan Aplikasi E-Court yang mana bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2024 hingga selesai.

3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi subjek dan objek penelitian, seperti individu, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti. Setelah data dikumpulkan, peneliti memberikan interpretasi dan argumentasi terhadap temuan di lapangan, yang kemudian dihubungkan dengan konsep operasional dan peraturan terkait yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang



mendalam dan komprehensif mengenai fenomena yang sedang diteliti, serta menghasilkan insight yang berguna untuk memecahkan masalah penelitian.

3.2.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan atau dibuat secara langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Dengan kata lain, peneliti turun tangan sendiri untuk mendapatkan data tersebut. Kemudian, data yang didapatkan oleh peneliti pada saat turun ke lapangan adalah langsung menanyakan atau mewawancarai Kepala Sub Bagian PTIP (Perencanaan, Informasi Teknologi dan Pelaporan) yang mana, beliau bertanggung jawab atas Aplikasi E-Court. Selain itu, peneliti juga mewawancarai petugas PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang menjadi pelaksana bagian pelayanan, khususnya Aplikasi E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain untuk tujuan tertentu, dan kemudian digunakan kembali oleh peneliti lain untuk tujuan penelitian yang berbeda. Data sekunder yang penulis dapatkan yaitu melalui Website <https://ptun-pekanbaru.go.id/>, di dalam website tersebut terdapat beberapa laporan tahunan mengenai implementasi e-court, jumlah perkara yang masuk melalui aplikasi e-Court dan LKJIP tahunan Pengadilan Tata Usaha Negara pekanbaru, lalu data kuesioner sebagai data dukung indikator, serta melalui banner yang ada di Lokasi penelitian.



3.3 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa Metode Teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Metode Observasi yaitu, suatu proses melihat, mengamati dan mencermati dengan melakukan pengamatan langsung yang ada di lapangan yang erat kaitannya dengan penelitian ini (Herdianyah, 2010). Observasi akan dilaksanakan di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru dengan tujuan mengamati aktivitas administrasi yang berkaitan langsung dengan penerapan E-Court dalam penanganan perkara. Peneliti mengamati berbagai prosedur administrasi, mulai dari pendaftaran kasus hingga proses persidangan dan penyelesaian perkara. Observasi ini akan memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas dan efisiensi penggunaan E-Court, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan cara bercakap-cakap dengan seseorang untuk mendapatkan informasi. Wawancara dapat dilakukan secara langsung bertatap muka, melalui telepon, atau video call. Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Dengan ini, penulis langsung menghadap kepada Kasub PTIP, pegawai PTSP, dan panitera muda perkara sebagai responden penelitian untuk dimintai keterangan mengenai Aplikasi e-court.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Dokumentasi dapat berupa data, gambar, video, audio, atau teks yang digunakan untuk memberikan bukti, catatan, atau informasi tentang suatu peristiwa, kegiatan, atau objek. Penelitian yang akan dilaksanakan akan memanfaatkan berbagai dokumen tertulis terkait dengan implementasi E-Court serta mengumpulkan beberapa gambar dan foto yang berhubungan langsung dengan penggunaan E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. Dokumen-dokumen tersebut akan mencakup laporan resmi, panduan pengguna, kebijakan, serta catatan administrasi yang menunjukkan bagaimana E-Court telah diintegrasikan ke dalam proses hukum pengadilan.

4. Kuesioner Tambahan (Data Pendukung)

Sebagai pelengkap data kualitatif, peneliti menyebarkan kuesioner sederhana kepada 36 responden yang merupakan pengguna layanan E-Court. Kuesioner ini digunakan sebagai data pendukung untuk memperoleh gambaran umum tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi melalui sistem E-Court. Hasil dari kuesioner ini ditampilkan dalam bentuk diagram dan dianalisis secara deskriptif sebagai penguat terhadap data hasil wawancara dan observasi.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman mendalam mengenai data, informasi, atau fakta yang relevan dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

objek penelitian. Dalam penelitian ini, informan dipilih menggunakan dua teknik, yaitu purposive sampling dan incidental sampling. Teknik purposive sampling adalah metode pemilihan informan yang dilakukan secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan penelitian. Peneliti memilih informan yang memiliki keterkaitan langsung dan mendalam dengan topik penelitian, sehingga dapat memberikan wawasan yang spesifik dan bermakna. Sebaliknya, teknik incidental sampling adalah metode pemilihan informan yang didasarkan pada kebutuhan saat penelitian berlangsung. Informan dipilih secara spontan selama mereka memenuhi kriteria sebagai sumber data yang relevan.

Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memanfaatkan kesempatan bertemu dengan individu-individu yang memiliki informasi berguna, meskipun pertemuan tersebut tidak direncanakan sebelumnya. Dalam penelitian ini, informan yang dipilih mencakup Kasub PTIP, Petugas PTSP, Panitera Muda Perkara dan pengguna layanan E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. Petugas PTSP dipilih karena mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dengan E-Court, sementara pengguna layanan dipilih untuk memberikan perspektif dari sudut pandang pengguna sistem tersebut. Dengan menggunakan kombinasi teknik purposive dan incidental sampling, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencakup berbagai sudut pandang dan pengalaman yang relevan dengan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Data Informan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

No.	Narasumber	Jumlah
1.	Hakim	1
2.	Kasub PTIP	1
3.	Panitera Muda Perkara	1
4.	Pegawai PTSP	1
5.	Masyarakat Pengguna E-Court	5
	Jumlah	9

Sumber: Olahan Peneliti 2024

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data adalah metode atau prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan. Tujuan dari analisis data adalah untuk menemukan pola, hubungan, atau tren dalam data yang dapat menjawab pertanyaan penelitian dan mendukung kesimpulan yang valid.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data mentah yang diperoleh dari pengumpulan data menjadi bentuk yang lebih mudah diatur dan dianalisis. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyoroti informasi yang paling relevan dan penting, menghilangkan informasi yang tidak penting atau tidak relevan, sehingga peneliti dapat fokus pada pola, tema, atau konsep utama yang muncul dari data. Proses ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena data yang dikumpulkan seringkali bersifat kompleks dan tidak terstruktur.



2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data selesai, langkah berikutnya dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk mengorganisir informasi yang telah direduksi menjadi format yang lebih terstruktur dan bermakna. Dalam penyajian data, peneliti menggunakan berbagai metode untuk menyajikan hasil analisisnya agar mudah dipahami dan dapat diinterpretasikan oleh pembaca. Beberapa teknik penyajian data yang umum digunakan meliputi uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur, dan berbagai bentuk visualisasi lainnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini, setelah mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti mengambil kesimpulan yang didasarkan pada temuan-temuan yang telah dianalisis secara mendalam. Proses penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan mempertimbangkan informasi yang terkumpul dari berbagai sumber tersebut. Selain itu, kesimpulan-kesimpulan ini juga diperiksa ulang atau diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. Verifikasi ini dapat berupa proses singkat di mana peneliti mempertimbangkan kembali catatan lapangan, memeriksa kembali temuan-temuan utama, dan meninjau kembali data yang telah dikumpulkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.6 Teknik Validasi Data

Menurut Sugiyono (dikutip dalam Alfansyur & Mariyani, 2020), triangulasi adalah suatu proses yang digunakan untuk mengkonfirmasi fakta dan informasi yang dikumpulkan dalam penelitian dengan menggunakan berbagai perspektif atau pendekatan. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas data dengan membandingkan hasil dari sumber data yang berbeda atau menggunakan metode yang berbeda. Triangulasi melibatkan tiga aspek utama:

1. Triangulasi Sumber: Mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda untuk mengonfirmasi atau mendukung temuan yang sama. Misalnya, menggunakan data dari wawancara, observasi, dan dokumen untuk memperkuat analisis.
2. Triangulasi Metode: Menggunakan lebih dari satu metode atau pendekatan dalam mengumpulkan atau menganalisis data untuk menguji keabsahan temuan. Contohnya adalah menggunakan survei dan wawancara dalam penelitian yang sama untuk memastikan konsistensi hasil.
3. Triangulasi Teori: Membandingkan hasil temuan dengan teori-teori yang ada untuk memvalidasi interpretasi data. Ini melibatkan memeriksa apakah temuan yang diperoleh konsisten dengan teori-teori yang sudah ada atau mengembangkan teori baru berdasarkan data yang ditemukan.

Dengan menerapkan triangulasi, peneliti dapat memperkuat kepercayaan terhadap kesimpulan yang diambil dari penelitian, karena data yang dikonfirmasi dari berbagai sudut pandang atau menggunakan metode yang berbeda cenderung

lebih valid dan reliabel. Teknik ini penting dalam meminimalkan bias dan memastikan bahwa temuan yang dihasilkan memiliki dasar yang kuat dari berbagai sumber dan pendekatan yang berbeda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Pekanbaru dibentuk berdasarkan putusan Presiden RI Nomor 22 Tahun 1994 (bersama-sama dengan PTUN Samarinda dan PTUN Bandar Lampung), mulai beroperasi sejak tanggal 29 Oktober 1998.

Terbentuknya PTUN Pekanbaru tidak dapat lepas dari proses pembentukan Peradilan Tata Usaha Negara (PERATUN) di Indonesia, yang berawal dari lahirnya Undang-Undang (UU) Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara. Bahwa meskipun Undang-Undang Peratun tersebut telah diundangkan pada tanggal 29 Desember 1986, namun peradilannya baru dibentuk dan beroperasi setelah lima tahun kemudian. Hal mana disebutkan didalam Bab VII ketentuan penutup, pasal 145 beserta penjelasannya yang berbunyi sebagai berikut:

“Lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara ini merupakan lingkungan peradilan yang baru, yang pembentukannya memerlukan perencanaan dan persiapan yang matang oleh pemerintah mengenai prasarana dan sarana baik materil maupun personil. Oleh karena itu pembentukan pengadilan di lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara tidak dapat dilakukan sekaligus tetapi secara bertahap. Setelah Undang-Undang ini di undangkan, dipandang perlu pemerintah mengadakan persiapan seperlunya. Untuk mengakomodasikan hal tersebut maka penerapan Undang-Undang ini secara bertahap dalam waktu selambat-lambatnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lima tahun sejak Undang-Undang ini diundangkan diatur dengan peraturan pemerintah”.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tersebut, maka pada tahun 1991 pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 7 Tahun 1991 tentang Penerapan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara, yang diundangkan pada tanggal 14 Januari 1991. Terbitnya PP No. 7 Tahun 1991 tersebut merupakan awal beroperasinya PERATUN di Indonesia, sehingga untuk menandai tonggak sejarah tersebut maka tanggal 14 Januari dijadikan sebagai HUT PERATUN yang diperingati setiap tahun oleh segenap jajaran PERATUN di seluruh Indonesia.

Pada awal beroperasinya PERATUN, waktu itu baru terbentuk 5 (lima) Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) di Indonesia yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) No. 52 Tahun 1990 yakni: PTUN Jakarta, PTUN Medan, PTUN Palembang, PTUN Surabaya dan PTUN Ujung Pandang.

Gedung Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru berlokasi di kota Pekanbaru, ibukota Provinsi Riau, yaitu di Jalan HR. Subrantas Km. 9 Panam Pekanbaru kelurahan Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, dan mulai beroperasi pada 29 Oktober 1998 setelah diresmikan oleh Menteri Kehakiman saat itu Bapak Oetoyo Oesman, S.H.



4.2 Visi Misi Lokasi Penelitian

Bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru merupakan salah satu Lembaga Peradilan yang melaksanakan fungsi kekuasaan Kehakiman dalam wilayah Hukum Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru.

VISI:

Mewujudkan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru yang agung.

MISI:

1. Menjaga Kemandirian Badan Peradilan
2. Memberikan Pelayanan Hukum yang Berkeadilan Kepada Pencari Keadilan
3. Meningkatkan Kualitas Kepemimpinan Badan Peradilan
4. Meningkatkan Kredibilitas dan Transparansi Badan Peradilan.

4.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Menerima, memeriksa, memutus dan menyelesaikan sengketa Tata Usaha Negara pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru (PTUN Pekanbaru), dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor : 5 Tahun 1986 jo. Undang-Undang Nomor : 9 Tahun 2004 jo. Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 dan ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan, serta petunjuk-petunjuk dari Mahkamah Agung Republik Indonesia (Buku Simplemen Buku I, Buku II, SEMA, PERMA, dll);

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meneruskan sengketa-sengketa Tata Usaha Negara ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) dan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara (PT.TUN) yang berwenang;

Peningkatan kualitas dan profesionalisme Hakim pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru (PTUN Pekanbaru), seiring peningkatan integritas moral dan karakter sesuai Kode Etik dan Tri Prasetya Hakim Indonesia, guna tercipta dan dilahirkannya putusan-putusan yang dapat dipertanggung jawabkan menurut hukum dan keadilan, serta memenuhi harapan para pencari keadilan (justiciabelen);

Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Peradilan guna meningkatkan dan memantapkan martabat dan wibawa Aparatur dan Lembaga Peradilan, sebagai benteng terakhir tegaknya hukum dan keadilan, sesuai tuntutan Undang-Undang Dasar 1945;

Memantapkan pemahaman dan pelaksanaan tentang organisasi dan tata kerja Kepaniteraan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru, sesuai Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: KMA/012/SK/III/1993, tanggal 5 Maret 1993 tentang Organisasi dan tata kerja Kepaniteraan Pengadilan Tata Usaha Negara dan Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara;

Membina Calon Hakim dengan memberikan bekal pengetahuan di bidang hukum dan administrasi Peradilan Tata Usaha Negara agar menjadi Hakim yang profesional.

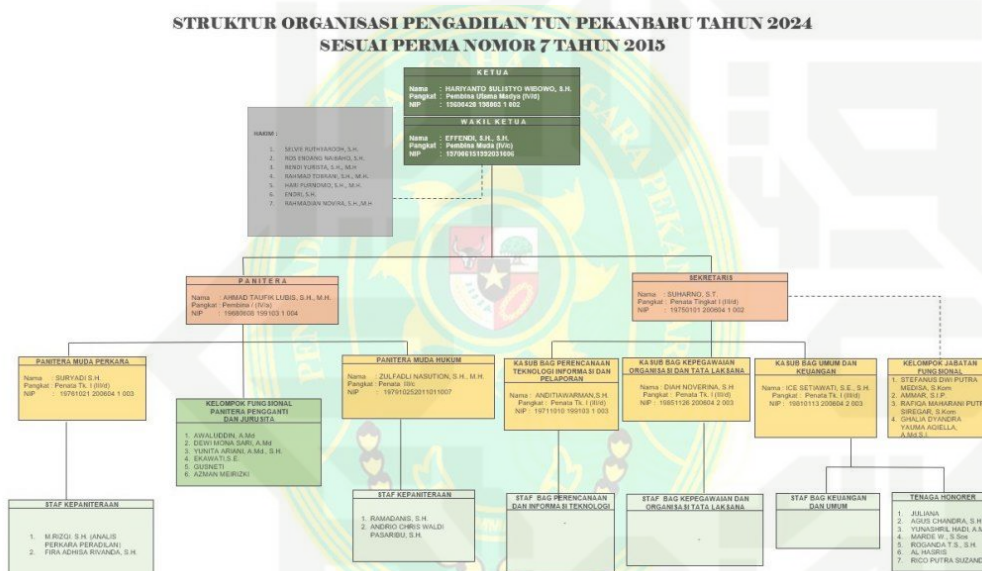
Dengan Fungsi Peradilan Tata Usaha Negara ialah Melakukan Pembinaan Pejabat Struktural dan Fungsional Serta Pegawai Lainnya, Baik Menyangkut

Administrasi, Tekhnis, Yustisial Maupun Administrasi Umum; Melakukan pengawasan atas pelaksanaan tugas dan tingkah laku hakim dan pegawai lainnya; Menyelenggarakan sebagian kekuasaan negara dibidang kehakiman.

4.4 Struktur Organisasi Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

41. Gambar

Struktur Organisasi Pengadilan Tata Usaha Negara



4.5 Uraian Tugas

1. Ketua Pengadilan

Uraian Tugas Ketua Pengadilan sebagai berikut:

- Menetapkan rencana kerja dan program kerja sebagai acuan dalam melaksanakan tugas
- Mempelajari Surat Gugatan
- Menerima berkas Perkara dari Panitera



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d) Melakukan Pembinaan perilaku Hakim
- e) Mengatur tugas Wakil Ketua selaku Koordinator Hakim Pengawas bidang, Ketua Tim Baperjakat, Ketua Penegak Disiplin Kerja, Ketua Tim Penganggaran dan Tugas Lain Untuk Melaksanakan Tugas Ketua di Lingkungan Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

2. Wakil Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Uraian Tugas Wakil Ketua Pengadilan sebagai berikut:

- a) Melakukan tugas ketua apabila berhalangan
- b) Melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh ketua kepadanya
- c) Mengkoordinir pengawasan yang dilakukan oleh hakim pengawas bidang
- d) Melakukan tugas yudisial persidangan
- e) Merumuskan program kerja dan kegiatan lainnya
- f) Melakukan pembinaan terhadap calon hakim.

3. Hakim

Uraian Tugas Hakim sebagai berikut:

- a) Mempelajari gugatan, permohonan dan berkas perkara lainnya.
- b) Menetapkan hari pemeriksaan persiapan dan/ atau hari sidang dengan mempertimbangkan jauh dekatnya tempat tinggal para pihak dan kekhususan acara persidangan.
- c) Melaksanakan pemeriksaan persiapan untuk memperbaiki gugatan yang kurang jelas dan/ atau mematangkan perkara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d) Melaksanakan pemeriksaan sidang yang terbuka untuk umum untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan sengketa tata usaha negara.
- e) Memeriksa dan/ atau menandatangani berita acara pemeriksaan persiapan dan persidangan.

4. Sekretaris

Uraian tugas Sekretaris sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan, Melaksanakan Tugas DiBidang Kesekretariatan; Meliputi Bidang Administrasi Kepegawaian, Keuangan, Dan Umum.
- b) Membuat Laporan Bulanan, Semester I & II dan Laporan Tahunan Setelah Membuat Program Kerja
- c) Melakukan Pengawasan Langsung atau Melekat Terhadap Administrasi Sub Bagian Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, Dan Sub Bagian Umum
- d) Membuat Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3)
- e) Menyusun Rencana Kerja Anggaran Kementerian Lembaga (RKA-KL) Untuk Tahun Anggaran

5. Panitera Pengadilan

Uraian tugas Panitera sebagai berikut:

- a) Memberikan pelayanan administrasi perkara dan peradilan
- b) Bertanggung jawab atas berkas perkara, putusan, dokument, akta buku daftar, surat-surat bukti lainnya yang di simpan di kepaniteraan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- c) Mengkoordinasikan persiapan pelaksanaan persidangan perkara;
- d) Mengkoordinasikan tugas-tugas panitera muda pada Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru
- e) Membuat salinan putusan,

5. Panitera Muda Perkara

Uraian tugas Panitera Muda Perkara sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan pembinaan registrasi perkara kasasi dan peninjauan kembali;
- b) Pelaksanaan distribusi perkara kasasi dan peninjauan kembali yang telah diregister untuk diteruskan ke Panitera Muda Tim setelah mendapat persetujuan Ketua MA;
- c) Pelaksanaan penerimaan kembali berkas perkara yang sudah diputus dan diminutasi dari Tim untuk dikirim kembali ke Pengadilan pengaju;
- d) Pelaksanaan pengiriman salinan putusan MA beserta berkas perkara bundel A kepada pengadilan pengaju;
- e) Pelaksanaan evaluasi serta pelaporan pranata dan tatalaksana perkara kasasi dan peninjauan kembali

6. Panitera Muda Hukum

Uraian tugas Panitera Muda Hukum sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan dan penyajian data perkara
- b) Pelaksanaan penyajian data statistik perkara
- c) Pelaksanaan penyusunan dan pengiriman pelaporan perkara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d) Pelaksanaan penataan, penyimpanan dan pemeliharaan arsip perkara
- e) Pelaksanaan kerja sama dengan Arsip Daerah untuk penitipan berkas perkara

7. Kepala Sub Bagian

1) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan

Uraian tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan sebagai berikut:

- a) Membina dan memberikan pengarahan pelaksanaan tugas kepada para staf Umum dan Keuangan
 - b) Melakukan evaluasi dan penilaian atas hasil pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing staf Umum dan Keuangan
 - c) Mengoreksi dan menanda tangani/Menyusun daftar gaji pegawai dan membuat surat perintah pembayarannya.
 - d) Memonitor dan mengevaluasi penyerapan anggaran secara periodik (bulanan)
 - e) Memeriksa, menganalisa, dan melakukan pengujian atas kebenaran seluruh dokumen dan menandatangani SPP (surat permintaan pembayaran)
6. Memeriksa, menganalisa, memverifikasi dan menandatangani laporan keuangan bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan serta catatan atas laporan keuangan

2) Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana

Uraian tugas Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Memimpin pelaksanaan tugas pada Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana;
- b. Menyusun rencana kerja dan program kerja Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi dan Tata Laksana;
- c. Mengonsep Surat Keputusan serta kebijakan lainnya yang berhubungan dengan Tupoksi Kantor;
- d. Mengumpulkan Peraturan Perundang-Undangan;
- e. Menyusun SOP dan rekapitulasi SOP satuan kerja

3) Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknologi, Informasi dan Pelaporan

Uraian Tugas Kepala Sub Bagian Perencanaan Teknologi, Informasi dan Pelaporan sebagai berikut:

- a) Memimpin pelaksanaan tugas pada Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan;
- b) Menyusun rencana kerja dan program kerja Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan;
- c) Melakukan Administrasi Surat masuk dan Surat keluar Sub bagian Perencanaan, TI dan Pelaporan;
- d) Membuat Usulan Rencana Kerja Anggaran (RKA-K/L), TOR dan Rincian Anggaran Biaya (RAB);
- e) Mengonsep Revisi DIPA dan Revisi POK;

8. Panitera Pengganti Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Uraian Tugas Panitera Pengganti sebagai berikut:

- a) Melakukan pencatatan berkas perkara yang diterima dari Panitera Muda Tim;
- b) Mengetik konsep putusan hasil musyawarah Majelis yang akan diucapkan;
- c) Menyampaikan putusan yang telah selesai diketik untuk diteliti dan diperiksa atau koreksi oleh Hakim Agung pembaca pertama;
- d) Melaksanakan minutasasi atau penyelsaian perkara yang telah diputus Majelis Hakim Agung pada Tim;

9. Juru Sita Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Uraian Tugas Juru Sita sebagai berikut:

- a) pelaksanaan pemanggilan kepada para pihak.
- b) pelaksanaan pemberitahuan sita dan eksekusi pada para pihak.
- c) pelaksanaan pemanggilan kepada para pihak.
- d) pelaksanaan pemberitahuan sita dan eksekusi pada para pihak.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi perkara secara elektronik (e-Court) di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Pelayanan e-Court di PTUN Pekanbaru telah membawa inovasi positif** dalam mempermudah proses administrasi perkara, khususnya dalam hal pendaftaran, pembayaran, pemanggilan sidang, hingga persidangan secara daring. Hal ini mendukung terciptanya pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan, sejalan dengan prinsip peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.
2. **Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018)**, yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance, implementasi e-Court menunjukkan hasil yang cukup baik. Namun demikian, belum seluruh aspek berjalan optimal. Masih terdapat kekurangan dalam hal stabilitas infrastruktur teknologi, kualitas pelayanan petugas, dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem ini.
3. **Kendala utama dalam penerapan e-Court** antara lain adalah gangguan teknis seperti ketidakstabilan jaringan, sistem unggah dokumen yang belum maksimal, serta rendahnya literasi digital pada sebagian pengguna. Faktor-faktor ini menghambat optimalisasi pelayanan, bahkan menimbulkan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penundaan persidangan dan kebingungan dalam penggunaan layanan elektronik.

4. **Diperlukan upaya peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, dan sosialisasi secara berkelanjutan** kepada masyarakat serta pihak internal pengadilan. Tanpa adanya penguatan pada aspek-aspek tersebut, pelayanan e-Court akan sulit mencapai tujuannya sebagai instrumen modernisasi layanan peradilan.

Dengan demikian, meskipun e-Court merupakan langkah strategis menuju digitalisasi pelayanan hukum, implementasinya di PTUN Pekanbaru masih memerlukan berbagai perbaikan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang diharapkan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan agar Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru meningkatkan keandalan (*reliability*) sistem e-Court dengan memastikan aplikasi berjalan stabil dan akurat, khususnya dalam proses unggah dokumen dan pemberian informasi perkara. Di samping itu, daya tanggap (*responsiveness*) petugas juga perlu ditingkatkan melalui pelayanan yang cepat, tanggap, dan solutif terhadap keluhan atau kesulitan yang dialami pengguna. Pengembangan aplikasi e-Court secara teknis juga penting dilakukan, seperti pembaruan sistem berkala, peningkatan kapasitas server, serta penyediaan fitur bantuan interaktif atau panduan penggunaan yang mudah dipahami. Langkah-langkah ini diharapkan mampu mendukung optimalisasi e-Court sebagai pelayanan publik berbasis digital yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aidi, Z. (n.d.). *Implementasi E-Court Dalam Mewujudkan Penyelesaian Perkara Perdata Yang Efektif Dan Efisien I.Q*
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Arifin, A. M., et al. (2025). *Realizing Progressive Law through E-Courts in Indonesian Civil Procedure Law*.
- Azizah, S. (2021). *Analisis Yuridis Implementasi E-Court dalam Penyelesaian Perkara di Pengadilan Negeri Makassar*. **Jurnal Ilmu Hukum Amanna Gappa**, 29(2), 173–186.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/ag/article/view/12066>
- Budiardjo Miriam. (2008). *DASAR-DASAR ILMU POLITIK*. www.bacaan-indo.blogspot.com
- Dani, U. (2018). Memahami Kedudukan Pengadilan Tata Usaha Negara Di Indonesia: Sistem Unity Of Jurisdiction Atau Duality Of Jurisdiction? Sebuah Studi Tentang Struktur Dan Karakteristiknya / Understanding Administrative Court In Indonesia: Unity Of Jurisdiction Or Duality Of Jurisdiction System?
- Darmawan, I. (2021). *Success Factors for Using E-Court in Indonesian Courts*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Denov Pancarani. (2024). *Penerapan E-Court dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia*. *Lex Privatum*, 13(4).
- Dita Setiawan, A., & Ayuna Putri, S. (N.D.). *Implementasi Sistem E-Court Dalam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri The Implementation Of E-Court System In Law Enforcement In District Court*.
<https://doi.org/10.23920/Jphp>
- Fatwah, S., Negara, K. U., Perspektif, M., Syar'iyah, S., & Umar, K. (n.d.). *Penerapan Sistem e-court di Pengadilan Tata Usaha Penerapan Sistem E-Court Di Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar Perspektif Siyasah Syar'iyah*.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.<http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/382>
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Heris Herdiansyah, *Metode Kualitatif untuk Metode Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h.106.
- Kartika Ayu, & Rohman Miftakur. (2022). Implementasi E-Court Terhadap Pelayanan Administrasi Perkara Di Pengadilan Agama Gresik. *Jurnal Hukum Islam*, 02.
- Khairul Aosbokmal, M., Samin, S., St Halimang, dan, & Halimang, S. (2022). *Nomor 2, Mei 2022 Perspektif Siyasah Dusturiyah*. 3(2), 403–412.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Khotib Iqbal Hidayat, Aris Priyadi, Elly Kritiani Purwendah. "Kajian Kritis Terhadap Dualisme Pengadilan Elektronik (E-Court) dan Konvensional." *Batulis Civil Law Review* (2020): 20.
- Kurnia Razzy Muchammad, Adam Syahrul, & Alam Satria Faris. (2021). Pelaksanaan E-Court Dan Dampaknya Terhadap Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Agama Jakarta Pusat *. *Media Komunikasi Dan Informasi Pengabdian Masyarakat*, 21. Luh, N., & Dewi, Y. (N.D.). *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Dinamika Collaborative Governance Dalam Studi Kebijakan Publik*. <https://Journal.Undiknas.Ac.Id>
- Latifiani, D., Nugraha, N. A., & Widyawati, A. (2023). *The Revitalizing Indonesia's Religious Courts System: The Modernization Impacts and Potentials of E-Court*.
- Mahkamah Agung RI. (2019). *Pengertian E-Court*. <https://Web.Pa-Sumber.Go.Id/Tentang-E-Court/>.
- Nguyen, B. T., & Truong, H. N. (2022). *E-Courts in Indonesia and Experience for Vietnam*.
- Ni Putu Riyani Kartika Sari. (2019). *Eksistensi E-Court untuk Mewujudkan Asas Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia*. *Jurnal Yustitia*, 13(1), 80–100.
- Nugroho, R. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Osborne, S. P. (2013). *Public Management Reform: A Comparative Analysis* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Pratiwi, S. J., Steven, S., & Permatasari, A. D. P. (2021). *The Application of E-Court as an Effort to Modernize the Justice Administration in Indonesia: Challenges & Problems*.
- Ptun Pekanbaru. (2017). <https://Ptun-Pekanbaru.Go.Id/>.
- Publik, J. A., Hayatina, N., & Chandra, P. S. (2023). *Implementasi Pelaksanaan Administrasi Perceraian Secara Elektronik Melalui E-Court Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A*. 4(2), 48–61. <https://doi.org/10.47753/pjap.v4i2.89>
- Rafi'i Akhmad. (2020). Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Pada Fungsi Badan Permusyawaratan Desa Di Desa Bintang Ninggi II Kecamatan Teweh Selatan Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 66.
- Risnawan Wawan. (n.d.). *Peran Dan Fungsi Infrastruktur Politik Dalam Pembentukan Kebijakan Publik*.
- Rochmah, S., Administrasi, D., Fakultas, P., & Administrasi, I. (n.d.). *Proceeding Call For Paper 59 Analisis Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*.
- Rosida, H., Putri, N. M., & Banjaransari, A. P. R. P. (2021). *The Effectiveness of The Implementation of The E-Court Justice System and The Impact on Administrative Court in Indonesia*.
- Rosmana Fitri. (2020). *Pelaksanaan Sistem E-Court Dalam Penyelesaian Perkara Perdata Oleh Advokat Di Kota Palembang*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta
- Suharno. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji dan Menganalisis Kebijakan sebagai Solusi Masalah Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suryantoro Bambang, & Kusdyana Yan. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2).
- Syafiie, Inu Kencana. 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Mandar Maju.
- Syahrir, J. S. (n.d.). *e-COURT* (Issue 16). www.pn-pangkalanbun.go.id
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Pablik dan Trasnparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Wambrau, J. S. (2022). Implementasi E-Court dalam Proses Beracara di Pengadilan. *JHKK*, 4(1), 11–20. <https://doi.org/10.46924/jihk.v4i1.160>
- Wibawa, Samodra, dkk. 2014. *Evaluasi Keijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1:

TRANSKIP WAWANCARA

Pelayanan Administrasi Perkara Secara Elektronik “E-Court” Di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru

Indikator: Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Realibilty* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
.....
2. Jenis Kelamin :
.....
3. Umur :
.....
4. Alamat :
.....
5. No HP :
.....

B. Pertanyaan Wawancara

➤ Kasub PTIP (Perencanaan, Informasi Teknologi, dan Pelaporan)

1. Bagaimana PTIP memastikan bahwa sistem E-Court berjalan dengan akurat tanpa kesalahan teknis?
2. Apakah sudah ada panduan teknis bagi petugas dalam menangani kendala sistem E-Court?
3. Bagaimana cara PTIP menangani gangguan teknis dalam E-Court?
4. Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengatasi kendala yang dialami pengguna E-Court?
5. Sejauh mana sistem keamanan E-Court dalam melindungi informasi pribadi para pihak yang berperkara?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6. Apakah sistem E-Court sudah menjamin transparansi biaya layanan hukum secara digital?
7. Apakah ada layanan konsultasi atau pendampingan bagi pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses E-Court?
8. Apakah PTUN memiliki server yang cukup kuat untuk mendukung sistem E-Court tanpa hambatan?

➤ Panitera Muda Perkara

1. Bagaimana pelaksanaan kepengurusan administrasi perkara di PTUN Pekanbaru?
2. Bagaimana PTUN Pekanbaru memastikan bahwa data perkara yang masuk melalui E-Court dicatat dengan benar dan akurat?
3. Apakah ada SOP yang mengatur prosedur penerimaan dan verifikasi berkas perkara melalui E-Court?
4. Seberapa cepat proses verifikasi dan pemberian nomor perkara dalam sistem E-Court?
5. Apakah ada kendala dalam memastikan bahwa seluruh dokumen yang diunggah melalui E-Court sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
6. Apakah ada mekanisme pengaduan bagi pengguna yang mengalami kendala administrasi dalam E-Court?
7. Apakah ada perbedaan biaya administrasi antara pendaftaran perkara secara elektronik dan manual?
8. Apakah sering terjadi kesalahan teknis atau administratif dalam penerimaan perkara melalui E-Court?
9. Apakah pernah terjadi kasus di mana dokumen elektronik yang dikirim melalui E-Court dianggap tidak sah atau bermasalah secara hukum?
10. Apakah sistem E-Court sering mengalami gangguan teknis, seperti lambatnya akses atau kegagalan dalam verifikasi dokumen?

➤ Pegawai PTSP

1. Bagaimana prosedur yang diterapkan dalam melayani pendaftaran perkara secara elektronik?
2. Apakah ada standar operasional yang harus diikuti oleh petugas?
3. Seberapa sering pengguna mengeluhkan kendala dalam mengakses E-Court, dan bagaimana PTSP mengatasinya?
4. Apakah sistem E-Court sudah cukup transparan dalam menampilkan estimasi biaya dan durasi pelayanan kepada pengguna?
5. Apakah ada kebijakan khusus bagi masyarakat yang kurang paham teknologi agar tetap bisa beracara secara elektronik?
6. Apakah PTSP memiliki perangkat yang memadai untuk membantu pengguna dalam proses pendaftaran perkara melalui E-Court?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

7. Apakah ada layanan bantuan khusus bagi masyarakat yang kesulitan dalam mengakses E-Court?
8. Bagaimana kondisi tempat pelayanan bagi masyarakat yang ingin berkonsultasi langsung mengenai E-Court?
9. Apakah tersedia sarana teknologi di PTSP bagi masyarakat yang tidak memiliki akses internet pribadi?

➤ Masyarakat/Pihak Pengguna E-Court

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan E-Court?
2. Apakah pelayanan yang diberikan melalui sistem ini sudah sesuai dengan harapan Anda?
3. Seberapa cepat respon petugas saat Anda mengalami kendala dalam menggunakan E-Court?
4. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya layanan elektronik ini?
5. Apakah Anda merasa aman dalam mengunggah dokumen dan data pribadi ke sistem E-Court?
6. Apakah informasi terkait biaya dan prosedur sudah jelas saat Anda menggunakan layanan ini?
7. Apakah petugas memberikan bantuan yang cukup ketika Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan E-Court?
8. Bagaimana sikap petugas saat Anda meminta bantuan terkait layanan ini?
9. Apakah sarana dan prasarana di pengadilan mendukung penggunaan E-Court bagi masyarakat?
10. Apakah Anda mengalami kendala dalam mengakses sistem karena keterbatasan perangkat atau internet?

Lampiran 2:

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara dengan Bapak Rahmad Tobrani Lubis, S.H., M.H selaku Hakim pada 22 Mei 2025.



2. Wawancara dengan Bapak Anditiawarman Basrul, S.H selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan TI dan Pelaporan pada tanggal 14 Maret 2025.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Wawancara dengan Bapak Zulfadli Nasution, S.H., M.H selaku Panitera Muda Perkara pada tanggal 4 Maret 2025.



4. Wawancara dengan Bapak Agus Chandra, S.H selaku Petugas PTSP pada tanggal 27 Februari 2025.



5. Wawancara dengan Bapak Satria Maranatha Lembong S.H dari Kantor Pertanahan Kota Dumai sebagai pihak pengguna e-court pada tanggal 27 Februari 2025.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6. Wawancara dengan Bapak Ridhotullah Haryanda, S.H., M.H dari Kantor Advokat sebagai pihak pengguna e-court pada tanggal 27 Februari 2025.



7. Wawancara dengan Bapak Azman Meirizki sebagai pengguna E-Court pada tanggal 22 Mei 2025.

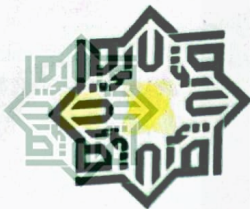


8. Wawancara dengan Bapak Doli sebagai pengguna E-Court pada tanggal 22 Mei 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7072/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/09/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

27 September 2024

Yth. **Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Revina Azzahra Tetriana
 NIM : 12170522132
 Prodi : Administrasi Negara S1
 Semester : VII (tujuh)

benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA SECARA ELEKTRONIK "E-COURT" DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wassalam
 a.n. Dekan,
 Wakil Dekan I



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
 NIP. 19790101 200710 1 003

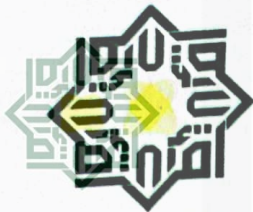
Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-599/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

16 Januari 2025

Yth. Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Revina Azzahra Tetriana
NIM : 12170522132
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA SECARA ELEKTRONIK "E-COURT" DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan
Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/70922
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-8815/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2024** Tanggal 16 Desember 2024, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

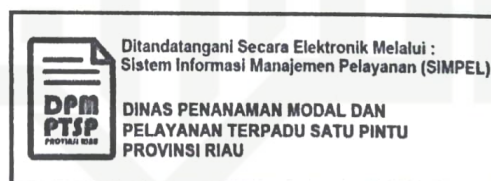
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : REVINA AZZAHRA TETRIANA |
| 2. NIM / KTP | : 12170522132 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA SECARA ELEKTRONIK E-COURT DI PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 Desember 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 2. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penelitian, dan penyusunan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN MILITER
DAN PERADILAN TATA USAHA NEGARA
PENGADILAN TINGGI TATA USAHA NEGARA MEDAN
PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU**

Jalan HR. Soebrantas KM. 9, Sidomulyo Barat, Kec. Tuah Madani, Kota Pekanbaru, Riau 28294
Telp: (0761) 64023-66455, www.ptun-pekanbaru.go.id, peratun@ptun-pekanbaru.go.id

Nomor : 215/KPTUN.W1-TUN4/HK2.7/IV/2025
Lampiran : -
Perihal : Surat Riset

Pekanbaru, 25 April 2025
Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau
di
Pekanbaru


Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor: B-7371/U.n04/F.VII/PP.00.9/10/2024 tanggal 14 Oktober 2024 perihal Mohon .

izin Pra Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa dengan data sebagai berikut:


Nama : Revina Azzahara Tetriana
NIM : 12170522132
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

Telah melakukan Riset/Penelitian di Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru dari tanggal 22 Februari 2025 sampai dengan tanggal 14 Maret 2025.

Demikian untuk diketahui.



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara
Pekanbaru



HARIYANTO SULISTYO WIBOWO

UIN SUSKA RIAU





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIODATA PENULIS



Revina Azzahra Tetriana Lahir di Pekanbaru, pada tanggal 18 Maret 2003 Anak Pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Teguh dan Ibu Fitriani. Penulis menyelesaikan Pendidikan Dasar di Sekolah Dasar Negeri 36 Pekanbaru dan Selesai pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan Pendidikan Tingkat Menengah pertama di SMPN 14 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2018. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan Tingkat Menengah Atas yaitu di SMAN 6 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2021. Pada Tahun 2021 penulis melanjutkan Studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1).

Tahun 2024 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Telayap, Pelalawan.

Pada Tanggal 19 Mei 2025 penulis dinyatakan lulus melalui sidang akhir dengan gelar sarjana (S.Sos)