JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *E-COURT* SEBAGAI INOVASI LAYANAN PUBLIK DALAM PENDAFTARAN PERKARA PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA AMUNTAI KELAS IB

Vendri Abilah[1], Sugianor[2] , Nida Urahmah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: vendriabilah@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan sistem *E-Court* merupakan salah satu inovasi layanan publik yang dikembangkan Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk mewujudkan pelayanan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, penerapan sistem *E-Court* dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB masih menghadapi berbagai kendala, antara lain kurangnya sosialisasi yang berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan akses teknologi dan jaringan internet, serta gangguan teknis berupa error server yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem *E-Court* dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling yang melibatkan panitera, hakim, operator *E-Court*, Petugas PTSP, serta masyarakat yang berperkara perceraian melalui sistem *E-Court*. Analisis data dilakukan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Efektivitas Penerapan Sistem *E-Court* Sebagai Inovasi Layanan Publik dalam Pendaftaran Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari dari aspek *Pertama*, pencapaian tujuan meliputi indikator tujuan direalisasikan secara tepat sudah efektif; indikator manfaat bagi sasaran sudah efektif; indikator kelancaran proses atau sistem cukup efektif. *Kedua*, integrasi meliputi indikator sosialisasi masyarakat cukup efektif; indikator penyampaian informasi cukup efektif; indikator keterlibatan masyarakat sudah efektif dan *Ketiga*, adaptasi meliputi indikator penyesuaian dengan kondisi lingkungan cukup efektif; indikator penyediaan sarana pendukung sudah efektif; indikator kesiapan menghadapai dinamika eksternal cukup efektif. Faktor pendukung meliputi tersedianya sarana dan prasarana pendukung serta pendampingan oleh petugas, sedangkan faktor penghambat meliputi kurangnya pemahaman teknologi masyarakat, khususnya lanjut usia dan masyarakat berpendidikan rendah. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan kualitas pelayanan *E-Court*, serta penguatan pendampingan kepada pengguna untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem *E-Court*, Layanan Publik

ABSTRACT

The implementation of the E-Court system is a public service innovation developed by the Supreme Court of the Republic of Indonesia to realize judicial services that are simple, fast, and cost-effective through the use of information technology. However, the implementation of the E-Court system for divorce case registration at the Amuntai Class IB Religious Court still faces various obstacles, including a lack of outreach resulting in low public understanding, limited access to technology and internet networks, and technical issues such as server errors that disrupt service continuity. This study aims to determine the effectiveness of the E-Court system's implementation for divorce case registration at the Amuntai Class IB Religious Court and the factors influencing it. The study employs a qualitative descriptive method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling, involving court clerks, judges, E-Court operators, One-Stop Integrated Service (PTSP) officers, and members of the public filing for divorce via the E-Court system. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The implementation of the

E-Court system as a public service innovation for divorce case registration at the Amuntai Class IB Religious Court is considered quite effective. This is evident from three aspects: First, goal achievement indicators regarding the accurate realization of goals and benefits to the target audience are effective, while the indicator for process or system smoothness is quite effective. Second, integration indicators for public outreach and information dissemination are quite effective, while the indicator for public involvement is effective. Third, adaptation indicators for adjusting to environmental conditions and readiness to face external dynamics are quite effective, while the indicator for the provision of supporting facilities is effective. Supporting factors include the availability of supporting facilities and infrastructure as well as assistance from officers, whereas inhibiting factors include the public's lack of technological understanding, particularly among the elderly and those with lower levels of education. Therefore, it is necessary to enhance the dissemination of information and the quality of E-Court services, as well as to strengthen user support, in order to improve the effectiveness of the E-Court system's implementation at the Amuntai Class IB Religious Court.

Keywords: *Effectiveness, E-Court System, Public Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan, kepentingan, serta hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan pelayanan publik mengalami transformasi menuju sistem pelayanan berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, termasuk pada sektor peradilan. Sebagai lembaga peradilan tertinggi, Mahkamah Agung Republik Indonesia mengembangkan sistem administrasi perkara dan persidangan secara elektronik (*E-Court*) sebagai salah satu bentuk inovasi layanan publik sekaligus bagian dari reformasi birokrasi di lingkungan peradilan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan peradilan. Penerapan sistem *E-Court* diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 sebagai perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik pada seluruh tahapan proses peradilan.

Sistem *E-Court* bertujuan mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan peradilan. Sistem ini menyediakan berbagai layanan elektronik, meliputi pendaftaran perkara (*e-filing*), pembayaran biaya perkara (*e-payment*), pemanggilan para pihak (*e-summons*), serta persidangan secara elektronik (*e-litigation*). Penerapan sistem *E-Court* juga diberlakukan di lingkungan peradilan agama, termasuk dalam pendaftaran perkara perceraian yang merupakan salah satu jenis perkara dengan jumlah pengajuan relatif tinggi setiap tahunnya. Melalui penerapan sistem ini, diharapkan proses administrasi perkara dapat berlangsung lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan peradilan tanpa harus selalu datang langsung ke pengadilan. Namun, keberhasilan implementasi sistem *E-Court* tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan elektronik, ketersediaan infrastruktur teknologi dan jaringan internet, serta kesiapan penyelenggara dalam menyediakan dukungan pelayanan yang optimal.

Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB merupakan salah satu pengadilan agama yang telah menerapkan sistem *E-Court* sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi perkara

perceraian. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat dalam proses pendaftaran perkara secara elektronik. Meskipun perkara perceraian merupakan salah satu jenis perkara yang paling banyak diajukan di Kabupaten Hulu Sungai Utara selama periode 2023-2025, berdasarkan hasil pengamatan awal diketahui bahwa implementasi sistem *E-Court* belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem akibat sosialisasi yang belum optimal, keterbatasan kepemilikan perangkat pendukung dan akses jaringan internet, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil, serta kendala teknis berupa gangguan jaringan dan *error server* yang menghambat kelancaran proses pendaftaran perkara secara elektronik. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem *E-Court* masih menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya, sehingga diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk menilai tingkat efektivitas penerapan sistem tersebut sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi layanan administrasi perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi sistem *E-Court* mampu meningkatkan kualitas pelayanan peradilan, meskipun masih menghadapi berbagai kendala. (Nurnanda, 2024) menunjukkan bahwa penerapan *E-Court* di Pengadilan Agama Kelas I A Palu telah meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih terkendala gangguan sistem dan kesiapan sumber daya manusia. (Pratama, 2025) juga menemukan bahwa penggunaan *E-Court* dalam perkara perceraian di Pengadilan Agama Sleman berjalan efektif, tetapi masih dipengaruhi oleh keterbatasan akses teknologi, literasi digital masyarakat, dan kendala jaringan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi *E-Court* dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, dukungan infrastruktur, dan kualitas pelaksanaan layanan. Sementara itu, (Mokoagow dkk, 2026) menyimpulkan bahwa *E-Court* mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan perkara, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas implementasi *E-Court* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem elektronik, tetapi juga oleh kesiapan pengguna, kualitas sosialisasi, serta dukungan infrastruktur teknologi.

Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers (Purwanti, 2022) yang menekankan tiga aspek utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, sebagai indikator dalam menilai tingkat efektivitas suatu program atau kebijakan. Teori ini dipilih karena dinilai relevan dan mampu memberikan landasan analisis yang komprehensif untuk mengkaji sejauh mana penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, membangun hubungan yang baik dengan masyarakat melalui proses komunikasi, penyampaian informasi, dan sosialisasi yang berkesinambungan, serta menyesuaikan pelaksanaannya dengan perkembangan teknologi, kebutuhan pengguna layanan, dan kondisi lingkungan yang terus berkembang. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi sistem *E-Court* dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan layanan berbasis elektronik tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perkara berbasis elektronik, sekaligus mendukung pengembangan inovasi pelayanan publik yang lebih efektif, efisien,

transparan, adaptif, serta berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat di peradilan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena yang terjadi selama proses penelitian (Suprayitno dkk, 2024). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagaimana dikemukakan oleh Spradley dalam (Faustyna, 2023). Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang relevan terhadap objek penelitian (Abubakar, 2021) dengan total 8 informan yang terdiri dari panitera, hakim, operator *E-Court*, petugas PTSP, serta masyarakat yang berperkara perceraian melalui sistem *E-Court*. Efektivitas sistem *E-Court* dianalisis menggunakan teori Richard M. Steers dalam Purwanti (2022:45) yang meliputi aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Helpiastuti dkk, 2025) dan untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan, meningkatan ketekunan, triangulasi, serta mengadakan *member check* sebagaimana dijelaskan oleh (Sugiyono, 2021).

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penerapan Sistem E-Court Sebagai Inovasi Layanan Publik dalam Pendaftaran Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB

Efektivitas organisasi menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pelaksanaan fungsi dan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Menurut Richard M. Steers (dalam Purwanti, 2022), efektivitas organisasi diukur berdasarkan tiga aspek utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapian tujuan

   Pencapaian tujuan merupakan salah satu aspek dalam menilai efektivitas suatu program, yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat direalisasikan secara tepat. Suatu program dikatakan efektif apabila mampu mencapai target yang telah direncanakan serta memberikan manfaat bagi sasaran. Dalam pelaksanaannya, pencapaian tujuan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengetahuan masyarakat, kemampuan memperoleh sarana pendukung, serta kelancaran proses atau sistem yang digunakan.

   a. Tujuan direalisasikan secara tepat

      Tujuan direalisasikan secara tepat merupakan kondisi ketika tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan dan dicapai sesuai dengan ketentuan, target, serta hasil yang telah direncanakan.

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang tujuan direalisasikan secara tepat pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB sudah efektif, karena penerapan sistem *E-Court* telah sesuai dengan ketentuan Mahkamah Agung dan mampu mendukung tercapainya tujuan pelayanan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Keberhasilan tersebut tercermin dari kemudahan dan efisiensi yang dirasakan masyarakat dalam proses pendaftaran perkara perceraian secara elektronik, yang didukung oleh ketersediaan fasilitas teknologi informasi serta pendampingan dari petugas pelayanan.

b. Manfaat bagi sasaran

Manfaat bagi sasaran merupakan kondisi ketika suatu program, kegiatan, atau kebijakan mampu memberikan manfaat yang nyata, dampak positif, serta nilai tambah bagi pihak yang menjadi sasaran pelaksanaannya. Manfaat tersebut tercermin dari kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan, memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menghasilkan perubahan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh sasaran, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan pelaksanaan program atau kebijakan tersebut dalam mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa manfaat bagi sasaran pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB sudah efektif, karena manfaat yang dirasakan masyarakat berupa kemudahan dalam proses pendaftaran perkara, efisiensi waktu dan biaya, serta kemudahan memantau perkembangan perkara secara elektronik. Selain itu, layanan *E-Court* melalui meja layanan juga mendukung efisiensi proses pengajuan perkara dibandingkan dengan prosedur pendaftaran secara manual.

c. Kelancaran proses atau sistem

Kelancaran proses atau sistem merupakan kondisi ketika pelaksanaan suatu kegiatan, program, atau mekanisme kerja dapat berlangsung secara tertib, efektif, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dengan hambatan yang seminimal mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa kelancaran proses atau sistem pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB cukup efektif, karena pelaksanaan pelayanan yang telah sesuai dengan prosedur serta didukung oleh petugas dan sarana prasarana yang memadai. Meskipun masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet, server, pemadaman listrik, serta hambatan dalam pengunggahan dokumen dan pengisian data, kendala tersebut hanya terjadi pada kondisi tertentu sehingga tidak menghambat pelayanan secara keseluruhan.

2. Integrasi

Integrasi merupakan kemampuan organisasi dalam membangun dan menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat melalui sosialisasi masyarakat, penyampaian informasi, dan keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program. Aspek ini mencerminkan sejauh mana organisasi mampu mengomunikasikan informasi secara jelas, meningkatkan pemahaman masyarakat, serta mendorong partisipasi masyarakat terhadap program yang dilaksanakan.

a. Sosialisasi masyarakat

Sosialisasi masyarakat merupakan upaya penyampaian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai suatu program, kebijakan, atau kegiatan agar masyarakat mengetahui, memahami, serta berpartisipasi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi masyarakat pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB cukup efektif. Hal tersebut ditunjukkan oleh sosialisasi melalui media sosial, website, poster, brosur, serta penyampaian informasi dan pendampingan oleh petugas. Namun,

ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 3, 2026

sosialisasi tatap muka kepada masyarakat belum terlaksana secara optimal sehingga penyebaran informasi dan pemahaman masyarakat mengenai layanan *E-Court* masih perlu ditingkatkan.

b. Penyampaian informasi

Penyampaian informasi merupakan proses penyebarluasan informasi kepada pihak yang membutuhkan secara jelas, tepat, dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa indikator penyampaian informasi pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB cukup efektif, karena tersedianya media informasi serta pendampingan dan penjelasan langsung dari petugas PTSP. Namun, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami informasi karena faktor usia, tingkat pendidikan, dan kemampuan menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan layanan *E-Court* lebih optimal.

c. Keterlibatan masyarakat

Keterlibatan masyarakat merupakan partisipasi masyarakat dalam mendukung dan mengikuti pelaksanaan suatu program, kegiatan, atau kebijakan yang diimplementasikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan masyarakat pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB sudah efektif, karena meningkatnya penggunaan sistem *E-Court* dalam pendaftaran perkara dari 41,80% pada tahun 2024 menjadi 100% pada tahun 2025 sesuai dengan kebijakan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama (Badilag). Selain itu, masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pendaftaran perkara karena dapat dilakukan secara elektronik dengan pendampingan petugas *E-Court* maupun Pos Bantuan Hukum (Posbakum).

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi lingkungan, perkembangan teknologi, dan karakteristik masyarakat. Dimensi ini mencerminkan kemampuan organisasi dalam melakukan penyesuaian dengan kondisi lingkungan, menyediakan sarana pendukung, serta menunjukkan kesiapan menghadapi dinamika eksternal agar pelaksanaan program dapat berjalan secara optimal.

a. Penyesuaian dengan kondisi lingkungan

Penyesuaian dengan kondisi lingkungan merupakan kemampuan suatu program, kegiatan, atau kebijakan dalam menyesuaikan pelaksanaannya dengan kondisi, kebutuhan, dan situasi lingkungan tempat program tersebut dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa, penyesuaian dengan kondisi lingkungan pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB cukup efektif. Hal tersebut ditunjukkan oleh penyediaan layanan Pojok *E-Court* yang dilengkapi komputer serta pendampingan petugas untuk membantu masyarakat dalam menggunakan sistem *E-Court*, khususnya bagi yang mengalami keterbatasan akses internet. Namun, belum tersedianya fasilitas berupa telepon pintar (*smartphone*) Android menyebabkan sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan perangkat dan jaringan internet belum dapat melakukan pendaftaran perkara secara mandiri.

b. Penyediaan sarana pendukung.

Penyediaan sarana pendukung merupakan upaya menyediakan berbagai fasilitas, perlengkapan, dan kebutuhan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan suatu program atau kegiatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa, penyediaan sarana pendukung pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB sudah efektif. Hal tersebut ditunjukkan oleh tersedianya sarana dan prasarana pendukung, seperti komputer, jaringan internet (*Wi-Fi*), ruang pelayanan PTSP, dan Pojok *E-Court* yang menunjang proses pendaftaran perkara secara elektronik. Fasilitas tersebut memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan melakukan pendaftaran perkara melalui sistem *E-Court*, meskipun sesekali masih terjadi gangguan jaringan internet akibat penggunaan *Wi-Fi* yang melebihi kapasitas.

c. Kesiapan menghadapi dinamika eksternal

Kesiapan menghadapi dinamika eksternal merupakan kemampuan suatu organisasi, program, atau pihak terkait dalam mengantisipasi dan menghadapi berbagai perubahan maupun kendala eksternal yang dapat memengaruhi pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa, kesiapan menghadapi dinamika eksternal pada penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB cukup efektif. Hal tersebut ditunjukkan oleh kesiapan pengadilan dalam mengatasi kendala melalui penyediaan jaringan internet, genset antisipasi terjadinya pemadaman listrik, serta pelayanan manual saat terjadi gangguan server atau jaringan. Meskipun masih terdapat kendala teknis pada server, jaringan internet, dan pengunggahan berkas, kondisi tersebut tidak menghambat pelayanan secara keseluruhan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Sistem E-Court Sebagai Inovasi Layanan Publik Dalam Pendaftaran Perkara Perceriaan Di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB

Setiap program atau kebijakan yang dirancang dan diimplementasikan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan tingkat keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor tersebut dapat berperan sebagai pendukung maupun penghambat pelaksanaan program, sehingga perlu diidentifikasi untuk mengetahui tingkat efektivitas implementasinya.

Berikut faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB dikelompokkan ke dalam faktor pendukung dan faktor penghambat. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam efektivitas merupakan berbagai unsur atau kondisi yang memberikan dukungan terhadap keberhasilan pelaksanaan suatu program. Faktor-faktor tersebut berperan dalam memperlancar proses implementasi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara efektif dan optimal.

a. Ketersediaan Sarana dan Fasilitas Pendukung yang Memadai

Ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang lengkap menjadi salah satu faktor

pendukung efektivitas penerapan sistem *E-Court* dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB. Sarana dan fasilitas tersebut mempermudah proses pendaftaran perkara secara elektronik, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Selain itu, keberadaan fasilitas pendukung juga membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan demikian, ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang memadai berkontribusi terhadap kelancaran serta efektivitas penerapan sistem *E-Court.*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tentang ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB dalam pendaftaran perkara perceraian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung sudah efektif, karena didukung oleh tersedianya fasilitas yang lengkap pada Pojok *E-Court*, seperti komputer, jaringan internet (*Wi-Fi*), dan mesin pencetak (*printer*), yang mempermudah proses pengunggahan berkas perkara.

b. Pendampingan Petugas *E-Court* dalam Pendaftaran Perkara Perceraian

Pendampingan oleh petugas *E-Court* pada saat proses pendaftaran perkara perceraian menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas penerapan sistem *E-Court.* Pendampingan tersebut memudahkan masyarakat, khususnya pengguna yang belum memahami penggunaan sistem *E-Court*, melalui pemberian arahan, bantuan dalam pengunggahan dokumen, serta penjelasan mengenai tahapan pendaftaran perkara. Selain meningkatkan pemahaman pengguna, pendampingan tersebut juga membantu meminimalkan kesalahan dalam proses pendaftaran sehingga pelayanan dapat terlaksana secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pendampingan oleh petugas *E-Court* sudah efektif dan menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan efektivitas penerapan sistem *E-Court* di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB. Pendampingan tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat, terutama bagi pengguna yang belum memahami penggunaan sistem *E-Court*, melalui pemberian arahan, bantuan pada setiap tahapan pendaftaran perkara, serta pendampingan dalam proses pengunggahan dokumen. Selain membantu meminimalkan kesalahan dalam proses pendaftaran perkara, pendampingan tersebut juga mendukung kelancaran pelayanan administrasi perkara perceraian sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam efektivitas merupakan berbagai elemen atau kondisi yang menjadi kendala dalam pelaksanaan suatu program. Faktor-faktor tersebut memberikan dampak negatif terhadap proses implementasi sehingga dapat menurunkan tingkat efektivitas dan menghambat tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

a. Keterbatasan Pemahaman Teknologi Masyarakat

Keterbatasan pemahaman teknologi masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas penerapan sistem *E-Court* sebagai inovasi layanan publik dalam pendaftaran perkara perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB. Kendala ini dipengaruhi oleh usia lanjut dan tingkat pendidikan sebagian masyarakat yang menyebabkan rendahnya kemampuan dalam memahami dan menggunakan

sistem *E-Court*. Akibatnya, masyarakat kesulitan melakukan pendaftaran perkara secara mandiri sehingga bergantung pada pendampingan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kondisi tersebut meningkatkan beban kerja petugas PTSP dan mengurangi efisiensi pelayanan, sehingga tujuan penerapan *E-Court* untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan mandiri belum tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem *E-Court* masih menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas penerapannya di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB. Kondisi ini dipengaruhi oleh usia lanjut dan tingkat pendidikan sebagian masyarakat yang menyebabkan rendahnya pemahaman terhadap teknologi, sehingga masyarakat masih memerlukan pendampingan dari petugas PTSP dan berdampak pada meningkatnya beban kerja pelayanan. Oleh karena itu, kendala lanjut usia dan pendidikan masyarakat yang menyebabkan kurangnya pemahaman teknologi sehingga menambah beban kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sehingga dalam pengukuran efektivitas dinilai kurang efektif karena kendala pemahaman teknologi di kalangan masyarakat masih belum dapat diatasi secara optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Sistem *E-Court* Sebagai Inovasi Layanan Publik dalam Pendaftaran Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Amuntai Kelas IB, dapat di simpulkan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari dari aspek *Pertama*, sub variabel pencapaian tujuan meliputi indikator tujuan direalisasikan secara tepat berada pada ketegori sudah efektif, pada indikator manfaat bagi sasaran berada pada kategori sudah efektif dan pada indikator kelancaran proses atau sistem berada pada kategori cukup efektif. *Kedua*, sub variabel integrasi meliputi indikator sosialisasi masyarakat berada pada kategori cukup efektif, pada indikator penyampaian informasi berada pada kategori cukup efektif serta pada indikator keterlibatan masyarakat berada pada kategori sudah efektif dan *Ketiga*, pada sub variabel adaptasi meliputi indikator penyesuaian dengan kondisi lingkungan berada pada kategori cukup efektif, pada indikator penyediaan sarana pendukung berada pada kategori sudah efektif dan pada indikator kesiapan menghadapai dinamika eksternal berada pada kategori cukup efektif.

Faktor pendukung pelaksanaan program meliputi ketersediaan sarana dan fasilitas pendukung yang memadai, serta pendampingan petugas *E-Court* dalam pendaftaran perkara perceraian. Namun, efektivitas suatu program dipengaruhi oleh faktor penghambat, yaitu keterbatasan pemahaman teknologi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, R. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunana Kalijaga.

Supriyitno, D., Ahmad, Tartila, Sa'dianoor and Aladdin, Y.A. (2024) *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori Komprehensif dan Referensi Wajib bagi Peneliti.* Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Faustyna. 2023. *Metode penelitian kualitatif komonikasi (teori dan praktek)*. Medan: UMSU Press.

Helpiastuti, S.B., Fitriani, Haryati, T., Sasongko, R.W., Irwanto, Rumahlewang, E., Susanto, H., Mokoagow, A.E., Asni, A. and Khalik, S. 2026. Efektivitas Penerapan E-Court Dalam Transparansi Perkara Pada Pengadilan Agama Di Sulawesi Selatan', *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*,

5(1), pp. 455-470. Available at: https://journalcenter.org/index.php/inovasi/article/view/5107.
Nurnanda. 2024. *Efektivitas pelaksanaan e-court di Pengadilan Agama Kelas I A Palu*. Skripsi. Program Studi Hukum Keluarga, Fakultas Syariah, UIN Datokarama Palu.
Pratama, M.F.A. 2025 *Efektivitas penggunaan aplikasi e-court dalam perceriaan di Pengadilan Agama Sleman.* Skripsi. Program Studi Ahwal Syakhshiyah, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
Purwanti, D. 2022 *Efektivitas Perubahan Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru*. Yogyakarta: CV. Aska Pustaka.
Sugiyono, 2021. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.