

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI *E-COURT* DALAM UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI DI PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH)**

**ERA SOPIA, MARIO DIRGANTARA, ADE NURMA JAYA PUTRA  
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

[Eraafia66@gmail.com](mailto:Eraafia66@gmail.com)

[Mariodirgantara@gmail.com](mailto:Mariodirgantara@gmail.com)

[Ade.nurmajaya@gmail.com](mailto:Ade.nurmajaya@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how effective the implementation of the e-court application is in an effort to improve the quality of public services at the Sungaipuh District Court. This study used a qualitative research method with a purposive sampling technique as a determinant of research informants. Data collection techniques and tools in this study were interviews and documentation. The results of the study show that the effectiveness of the application of e-court in an effort to improve the quality of public services at the Sungaipuh District Court can be categorized as good, there are several aspects that have been able to be implemented including: Transparency in public services, in terms of time, and in terms of costs. This can be seen from the implementation of e-court services which provide fast service at low cost to facilitate the public in registering cases that have been carried out properly and effectively, which have proven to be able to eradicate services, make them concise and reduce queuing systems.*

*Keywords: Effectiveness, Service, E-court.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengambil lokasi di pengadilan negeri sungai penuh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan Teknik purposive sampling sebagai penentu informan penelitian. Teknik dan alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sungai Penuh dapat dikategorikan sudah baik, ada beberapa aspek sudah mampu diterapkan antara lain : Transparansi dalam pelayanan publik, segi waktu, dan segi biaya. Hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan e-court yang mewujudkan layanan cepat dengan biaya ringan untuk meringankan masyarakat dalam mendaftarkan perkara telah dilaksanakan dengan baik dan efektif terbukti dapat memberantas layanan menjadi ringkas dan mengurangi sistem antrian.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, E-court.

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi dari waktu ke waktu semakin berkembang. Perkembangan teknologi Informasi di Indonesia sangat memberikan dampak positif, seperti mempermudah mendapatkan informasi kapanpun dan di manapun. Semua itu dengan cara menghubungkan komputer atau smartphone ke jaringan internet maka semuanya dengan mudah diakses tanpa batas. Perkembangan Teknologi Informasi telah masuk ke seluruh aspek kehidupan masyarakat. Teknologi membuat segalanya menjadi lebih mudah, termasuk di dalamnya adalah pekerjaan yang menjadi lebih efektif dan efisien. Ditengah era globalisasi komunikasi yang semakin terpadu sehingga memberikan perubahan di Pengadilan. Dengan menggunakan sidang *online* atau sidang elektronik menjadi hal yang baru.

Mahkamah Agung RI terus berupaya melakukan lompatan besar didalam memberikan sebuah pelayanan yang cepat, sederhana dan biaya ringan kepada para pencari keadilan. Pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik dituntut untuk mengikuti perkembangan tersebut tidak terkecuali lembaga peradilan. Dalam hal tersebut diwujudkan inovasi pelayanan publik di bidang peradilan yaitu melalui penerapan aplikasi *e-court* salah satunya di Pengadilan Negeri Sungai Penuh untuk memudahkan para pihak dalam mencari keadilan di lembaga pengadilan.

Aplikasi *e-court* yang masih tergolong baru sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi perkara di lingkungan Pengadilan Negeri Sungai Penuh dibawah naungan Mahkamah Agung yang berbasis teknologi. Menurut saya, Pelaksanaan pelayanan menggunakan aplikasi *e-court* ini sangat cocok digunakan pada saat ini karena di Indonesia sedang terjadi pandemi covid-19 dimana saat ini kita harus menjaga jarak agar kita tidak terpapar penyakit *Corona virus Disease 2019*. Maka kita bisa melihat bagaimana efektivitas pelaksanaan perkara menggunakan *e-court* menurut PERMA No 1 tahun 2019 pada saat masa pandemi covid-19. Aplikasi *e-court* merupakan suatu bentuk perwujudan dari asas beracara di Pengadilan yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tentunya memberikan standar pelayanan publik sebagai tolak ukur yang digunakan untuk pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan atau alat kontrol bagi penerima pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan publik atas kinerja penyelenggara pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Namun pada kenyataannya, fenomena yang terjadi pada awal tahun 2020 di Indonesia digemparkan dengan adanya *Virus Corona* dengan nama penyakit *corona virus disease 2019* atau biasa disebut Covid-19. Dampak dari pandemi covid-19 adalah terganggunya kinerja birokrasi utamanya dalam pengguliran program kegiatan serta serapan anggaran. Karena hal tersebut Pemerintah Indonesia menerapkan Kebijakan *Work From Home (WFH)* yang telah menjadi usulan *WHO*. Untuk menindaklanjuti usulan tersebut, Instansi Pemerintah mengeluarkan Surat Edaran tentang pelaksanaan *WFH* untuk ASN termasuk pegawai Peradilan (Mahkamah Agung) karena adanya pandemi covid-19 tersebut. Seluruh masyarakat wajib mengikuti protokol kesehatan yang menyebabkan setiap aktivitas dilakukan secara *daring (Online)*. Hal ini dilakukan untuk mencegah meningkatnya angka penyebaran covid-19.

Terbentuknya *e-court* ini dilatarbelakangi asas sederhana, cepat, dan biaya ringan. Sehingga mempercepat proses penyelesaian perkara dan mengurangi biaya perkara, seharusnya menarik minat para pencari keadilan untuk mempercepat

proses penyelesaian perkara untuk mendapatkan kepastian hukum yang lebih cepat. Dengan demikian, apakah efektivitas implementasi *e-court* dalam pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sungai Penuh?, sehingga adanya *e-court* mampu mengatasi hambatan atau kendala dalam sistem pelayanan yang manual. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang : **“Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pengadilan Negeri Sungai Penuh”**.

#### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat didefinisikan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
2. Apa hambatan *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan , diketahui bahwa sistem administrasi perkara secara *e-court* sudah banyak diterapkan di berbagai Pengadilan diseluruh Indonesia. Sistem *e-court* makin digunakan setelah munculnya pandemi *Covid-19*, hal ini terwujud dengan dikeluarkannya PERMA Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik. Terkait dengan permasalahan akan pelaksanaan *e-court* yang mungkin muncul berdasarkan latar belakang diatas adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan melalui *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh?
2. Bagaimana hambatan *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh ?
3. Sejauh mana efektivitas penerapan *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *e-court* dalam menyelesaikan pelayanan di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
2. Mengetahui apa saja hambatan *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
3. Mengetahui sejauh mana efektivitas *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

#### **Manfaat Penelitian**

##### **Manfaat Teoritis**

Dalam penulisan ini diharapkan mampu memberikan gambaran teoritis mengenai perkembangan teknologi digital terutama tentang *e-court* untuk mendukung system administrasi hukum yang lebih praktis dan tentunya dapat mengindahkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, dan dapat memperkaya khazanah intelektual dan juga wawasan ilmu pengetahuan mengenai system administrasi *e-court* yang sedang dikembangkan pada saat ini. Hal ini juga dapat membantu pemerintah dalam meninjau system *e-court* dari segi efektivitas agar dapat diketahui hal apa yang mempengaruhi efektivitas dalam pelaksanaan *e-court*.

##### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan koreksi di lingkungan Mahkamah Agung RI untuk system *e-court* yang lebih baik kedepannya dikarenakan penelitian ini mengkaji tentang penerapan *e-court* di salah satu pengadilan negeri di Indonesia dan meninjau segi dari segi keefektivitasannya, penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan masukan serta sumbangan penelitian baik bagi pemerintah maupun bagi para pemerhati hukum lainnya serta dapat meningkatkan wawasan dalam pengetahuan di bidang hukum acara.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

#### Teori Efektivitas Pelayanan Publik

2. Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain.
3. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong 2007:4).

#### Pengertian Pelayanan Publik

Sadu Wasistiono dan Hardiyansyah (2011:11) menjelaskan bahwa pelayanan public adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, menurut Departemen Dalam Negeri menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum, dengan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

#### Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara umum membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Menpar Nomor 63/2003 dalam Hardiyansyah (2011:24) sebagai berikut :

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

#### Kualitas Pelayanan

Beberapa kebijakan penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas telah menjadi dasar dalam kebijakan pemerintah. Tuntutan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas semakin meningkat sejalan dengan perkembangan dan jiwa reformasi yang bergulir. Keinginan masyarakat terhadap penyelenggaraan birokrasi pelayanan berkualitas mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan sistem maupun pengelolaan pelayanan publik sehingga mampu memberikan pelayanan dan menciptakan kondisi yang sesuai keinginan masyarakat.

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

#### **Dasar Hukum Penerapan Aplikasi *E-court***

Regulasi/dasar hukum terkait *e-court* adalah sebagai berikut: PERMA nomor 1 tahun 2019 tentang administrasi perkaradana persidangan di pengadilan secara elektronik. SK KMA Nomor 129/KMA/SK/VIII/2019 tentang petunjuk administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik.

#### **Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan pemerintah merupakan tugas yang hakiki dari pada sosok aparatur sebagai abdi masyarakat dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan.

#### **Segi Waktu dan Biaya**

Sejak diberlakukannya peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara Pengadilan secara elektronik (*e-court*) oleh Mahkamah Agung, proses berperkara di Pengadilan mengalami perubahan besar dimana pelaksanaannya dilakukan secara *online*. Manfaat *e-court* terasa bagi para pihak yang beracara di pengadilan dimana dalam pelaksanaan tugas dan menjadi pihak yang sering dimasukkan dalam gugatan.

Dengan adanya *e-court*, manfaat yang diterima antara lain efisiensi dari sisi waktu, tenaga dan biaya. Waktu pelaksanaan sidang menjadi lebih jelas dan pasti karena setelah mediasi dinyatakan gagal dan dipastikan persidangan dilakukan melalui *e-court*, majelis hakim menetapkan jadwal persidangan elektronik (*Elitigasi*) mulai dari agenda penyampaian jawaban sampai dengan pembacaan putusan.

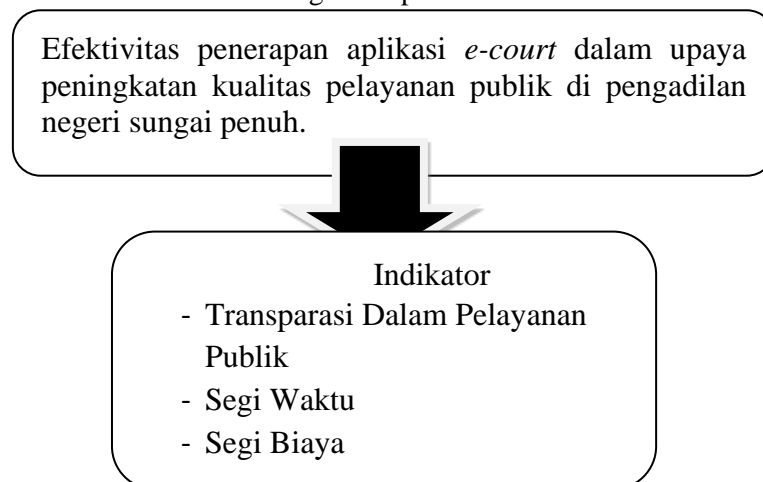
Peradilan secara *e-court* juga memakan waktu yang lebih cepat, dalam berperkara secara *e-court*. *E-court* yang ditetapkan oleh majelis hakim cenderung lebih cepat dibandingkan berperkara secara biasa. Jikalau berperkara secara biasa memakan waktu yang cukup lama, berperkara secara *e-court* memakan waktu yang lebih singkat sehingga waktu yang ditempuh dalam proses berperkara semakin sedikit.

Dalam prosesnya, para pihak yang berperkara cukup mengunggah dokumen sesuai agenda sidang dan apabila terdapat pihak yang tidak menyampaikan dokumen sesuai tenggat waktu yang ditentukan tanpa memberikan informasi atau alasan kepada majelis hakim maka pihak tersebut dianggap tidak menggunakan haknya untuk menyampaikan dokumen tersebut. Kemudahan lain dengan adanya *e-court* adalah bagi pihak yang memiliki jadwal sidang lebih dari satu pada waktu yang bersamaan atau memiliki kegiatan lain yang berbenturan dengan jadwal sidang tetap dapat mengikuti sidang-sidang tersebut secara bersamaan.

#### **Kerangka Berpikir**

Menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Gambar 2.1  
Kerangka Berpikir



Sumber : Ihwa Nullah (2022:15)

### III. METODE PENELITIAN

#### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. (Nawawi, 2007:33), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau mengetahui kenyataan dari fenomena yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanomena tanpa menggunakan perbandingan atau penggabungan dengan variabel lain. Penelitian kualitatif juga terbatas pada usaha untuk mengungkapkan sebuah masalah, tanpa membuat perbandingan atau penggabungan dengan variabel lain. Penelitian kualitatif juga terbatas pada usaha untuk mengungkapkan sebuah masalah, fenomena atau peristiwa sebagaimana adanya, untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambarn objektif mengenai keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Penerapan Aplikasi *E-court* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pengadilan Negeri Sungai Penuh. Penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yaitu analisa yang berdasarkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

#### Jenis dan Lokasi Penelitian

##### Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yang mana bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis tentang menuju era peradilan yang berbasis online.

##### Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat menyempurnakan proposal ini yaitu di Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

#### Jenis dan Sumber Data

##### jenis Data

Jenis data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah data dari hasil penelitian dilapangan berupa data dan informasi hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan lain sebagainya.

#### **Sumber Data**

Untuk keperluan penelitian ini, adapun jenis data yang penulis gunakan adalah :

##### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode wawancara dan observasi.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Misalkan struktur organisasi, laporan pembelian, persediaan dan laporan penjualan.

### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Aplikasi *e-court* adalah aplikasi yang memungkinkan para pencari keadilan dapat melakukan pendaftaran perkara perdata (untuk saat ini) baik itu gugatan maupun permohonan secara *online*, dapat melakukan pembayaran panjar biaya perkara tanpa harus datang ke pengadilan, dan bahkan pemanggilannya dilakukan secara elektronik. Adanya aplikasi *e-court* tentu saja membawa perubahan positif di dunia peradilan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemeriksaan jarak jauh dalam tahap pembuktian. Hal tersebut dapat membantu proses beracara lebih cepat dan efisien, sehingga tidak perlu menunggu kehadiran orang yang diperiksa tersebut dipersidangan jika pihak yang bersangkutan sedang berada di luar kota atau keluar daerah.

Pengadilan Negeri Sungai Penuh merupakan salah satu Pengadilan Negeri di Kota Sungai Penuh yang sudah aktif dengan layanan *e-court* tersebut. Hal ini sebagai bentuk komitmen Pengadilan Negeri Sungai Penuh dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai asas beracara dalam peradilan yaitu, transparansi, cepat dan biaya ringan. Layanan *e-court* di Pengadilan Negeri Sungai Penuh sendiri sudah menerapkan pada tahun 2020, sejak diterapkannya *e-court*, proses beracara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dalam fungsinya menerima pendaftaran perkara secara *online* dimana masyarakat akan menghemat waktu dan biaya saat melakukan pendaftaran perkara.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah disajikan dapat ditarik kesimpulan dari indikator-indikator efektivitas penerapan aplikasi *e-court* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sungai Penuh ialah sebagai berikut :

1. Pada Indikator Transparansi Dalam Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa transparansi dalam pelayanan publik sangatlah penting dalam pengadilan terutama transparansi penggunaan *e-court*. Transparansi dalam pelayanan publik juga akan menambah wawasan masyarakat dalam mencari keadilan dan juga transparansi ini memberikan manfaat yang dirasakan langsung dari masyarakatnya. Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu didalam suatu pelayanan publik sangat diperlukan adanya transparansi pelayanan publik, untuk menciptakan rasa kepercayaan dan juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Efisiensi waktunya pun juga singkat,

transparansi dalam pengadilan ini sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tujuan dan manfaat transparansi publik yakni, untuk mengetahui teori pelayanan publik, teori transparansi pelayanan publik, mengetahui pentingnya transparansi pelayanan publik serta untuk mengetahui proses terjadinya transparansi pelayanan publik.

2. Pada Indikator Segi Waktu, bahwa sebelum menggunakan *e-court* pencari keadilan memakan waktu yang lama dan sedangkan pada saat penggunaan *e-court* memakan waktu yang singkat. Peradilan secara *e-court* juga memakan waktu yang lebih cepat, dalam berperkara secara *e-court*. *e-court* yang ditetapkan oleh majelis hakim cenderung lebih cepat dibandingkan berperkara secara biasa. Jikalau berperkara secara biasa memakan waktu yang cukup lama, berperkara secara *e-court* memakan waktu yang lebih singkat sehingga waktu yang ditempuh dalam proses berperkara semakin sedikit.

3. Pada Indikator Segi Biaya, bahwa aplikasi *e-court* ini untuk proses registrasi akun tidak dikenai biaya (*free*) hanya membutuhkan KTP dan alamat email saja dan bisa dibantu membuat akun di PTSP (Petugas Meja *E-Court*) adapun yang mengenai biaya adalah pada proses pendaftaran perkara. Dan aplikasi *e-court* ini sangat memberi kemudahan dalam pelayanan dapat menghemat biaya dan tidak perlu lagi mengantri, cukup memantau melalui hp saja dan surat-surat pun aman tersimpan di arsip. Adapun pembayaran dari *e-court* yaitu panjar biaya, bisa dilakukan melalui ATM bahkan pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai channel (*multi channel payment*) seperti SMS banking atau teller dengan menggunakan nomor secara jarak jauh yang diberikan melalui aplikasi *e-court*. Adapun dalam biaya penggunaan *e-court* juga ringan, pembayaran juga semakin murah hingga dengan ini Pengadilan dapat lebih merakyat kepada masyarakat mengenai biaya.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Agung Prihantoro, 2012, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Dan Komitmen (Studi Kasus Madrasah Di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kijen Margoyoso, Pati)*, Sekolah Tinggi Agama Islam Mathali'ul
- A.S Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Agus Dwiyanto. 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan.
- Abdul Kadir. 2008. *Dasar Aplikasi Database MYSQL*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Jogiyanto, H. M, (1999), *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta : Andi.
- Boediono 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta : Yogyakarta.
- Duadji, Noverman, 2013, *Manajemen pelayanan publik (wacana konsep, Teori dan Problema pelayanan publik)*, Bandar Lampung : Universitas Lampung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hari subarno. *Memandu otonomi daerah menjaga kesatuan bangsa : untaian pemikiran otonomi daerah*. 2007.
- Kotler dan Keller. 2014 *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta : Erlangga.
- Kristianten. 2006. *Transparansi anggaran pemerintah*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Mustopadidjaja. 2007. *Manajemen proses kebijakan publik (formulasi, implementasi, dan evaluasi kinerja)*. Jakarta : Lembaga administrasi.
- Nawawi Ismail, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Dwi Putra Jaya, 2012
- Pasolong, (Harbani 2007:4), *Teori administrasi publik*, penerbit alfabeta, Bandung.



- Pabundu, Tika. 2008, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*,: Bumi Akasara, Jakarta.
- Rahmanurrajjid, Amin. (2008). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pertanggung Jawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintah Yang Baik di Daerah. Tesis Tidak Dipublikasikan. Semarang. Program Magister Ilmu Hukum- Universitas Diponegoro.
- Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum*, Edisi Revisi, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, 2012.
- Sondang P Siagian. 2003, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : BPS.
- Suparlan. 2000. Asas manajemen. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono, 2019:321 statiska untuk penelitian. Bandung : CV Alfabeta.
- Tjandra, W, Riawan, dkk, 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. Pembaharuan, Yogyakarta.

