



Evaluasi Kebijakan Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Muhammad Rifhai Universitas Tadulako muhammadrifhai294@gmail.com	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, December 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Muzakir Tawil Universitas Tadulako	
Abdul Hamid Universitas Tadulako	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Rifhai, M., Tawil, M., & Hamid, A. (2025). Evaluasi Kebijakan Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5552-5561.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu. Penerapan sistem peradilan elektronik merupakan bagian dari reformasi birokrasi di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia guna mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai tantangan yang perlu dikaji secara komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu secara umum telah berjalan cukup baik dan memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran perkara, pemanggilan para pihak, serta pelaksanaan persidangan. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam implementasinya, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta rendahnya tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem elektronik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sarana dan prasarana teknologi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat guna mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Kata kunci: Evaluasi kebijakan, administrasi perkara, persidangan elektronik, e-court, PTUN Palu.

Abstract

This study aims to evaluate the policy on electronic case administration and electronic court proceedings at the Administrative Court (Pengadilan Tata Usaha Negara) of Palu City. The implementation of the electronic judicial system is part of bureaucratic reform within the Supreme Court of the Republic of Indonesia to realize a judicial process that is simple, fast, and low-cost. However, in practice, several challenges remain and require comprehensive evaluation. The findings indicate that the policy on electronic case administration and court proceedings at the Administrative Court of Palu City has generally been implemented effectively and has facilitated case registration, electronic summons, and trial proceedings. Nevertheless, several obstacles persist, including limitations in human resources, information technology infrastructure, and the users' level of understanding of the electronic system. Therefore, it is necessary to enhance the capacity of court personnel, strengthen technological facilities, and intensify public outreach to optimize the implementation of this policy.

Key Words: policy evaluation, case administration, electronic court proceedings, e-court, Administrative Court of Palu.

A. Pendahuluan

Administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana kebijakan pemerintah dirancang, diimplementasikan, dan dievaluasi untuk melayani kepentingan publik secara efektif dan efisien. Sebagai cabang dari ilmu sosial, administrasi publik mencakup berbagai aspek seperti tata kelola pemerintahan, manajemen organisasi publik, kebijakan publik, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Keilmuan ini berkembang seiring dengan dinamika sosial, politik, dan ekonomi, yang menuntut birokrasi dan lembaga publik untuk beradaptasi dengan perubahan zaman. Seiring dengan perkembangan zaman, kebijakan publik dalam studi administrasi publik menghadapi berbagai tantangan baru, seperti digitalisasi pemerintahan, peningkatan partisipasi masyarakat, serta tuntutan akan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahap kebijakan. Administrasi publik harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini agar kebijakan yang diterapkan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga melibatkan aspirasi publik secara lebih luas.

Dalam era revolusi industri 4.0, transformasi digital telah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi publik. Perubahan teknologi yang pesat, seperti big data, kecerdasan buatan (AI), Internet of Things (IoT), dan blockchain, telah mengubah cara pemerintah menjalankan fungsi administrasi serta memberikan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi dalam administrasi publik memungkinkan peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik melalui sistem berbasis teknologi, seperti e-government, e-bureaucracy, dan smart governance. Perkembangan pesat teknologi digital menjadi tantangan bagi sejumlah struktur yang sudah ada, karena memberikan warga pilihan baru di mana mereka merasa ada kebutuhan yang belum dipenuhi oleh negara. Sebagai respons, kemunculan pelayanan di sektor swasta yang lebih sejahtera telah mendorong reaksi balik dari aktor-aktor negara, yang dalam beberapa kasus mendorong mereka untuk mempercepat perkembangan digital mereka guna mempertahankan persaingan dalam hal pelayanan prima (Larsson and Robin, 2020)

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses birokrasi tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah. Dengan sistem digital yang terintegrasi, data dapat dikelola dengan lebih akurat, mengurangi risiko korupsi, serta memastikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara real-time, sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, pemerintah perlu terus beradaptasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Transformasi digital bukan hanya sekadar perubahan dalam penggunaan teknologi, tetapi juga sebuah upaya untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, memahami peran

digitalisasi dalam administrasi publik menjadi langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan inklusif.

Seiring percepatan kemajuan teknologi yang mempermudah pekerjaan manusia, bukan tanpa efek samping yang berdampak buruk bagi perkembangan kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang tidak terdamping menyebabkan chaos of information pollution, yaitu banyak informasi tersedia, tetapi tidak memiliki nilai guna. Teknologi akhirnya juga terintegrasi dalam ruang sidang pengadilan. Dinamisasi teknologi informasi pada akhirnya membawa badan badan peradilan diberbagai Negara, termasuk Indonesia mengadopsi untuk mengelola perkara. Teknologi informasi ini juga memungkinkan hakim melakukan penelitian secara elektronik (conducting research online) untuk memahami lebih baik kompleksitas sengketa yang didalamnya dimaksudkan pengolahan data dalam proses berperkara, termasuk mengutip sumber-sumber elektronik (Rakundo .S 2020).

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam sistem peradilan di Indonesia. Reformasi birokrasi di bidang hukum mendorong implementasi sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan akses terhadap keadilan dan efisiensi dalam proses peradilan. Salah satu kebijakan yang lahir dari upaya modernisasi tersebut adalah e-Court, sebuah system elektronik yang diterapkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk memfasilitasi proses administrasi perkara secara daring. Penerapan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas peradilan telah diterapkan di berbagai negara. Sebagai contoh, Australia telah mengimplementasikan sistem penyelesaian sengketa secara daring (online dispute resolution), sementara Amerika Serikat sejak tahun 1999 telah memanfaatkan sistem Access to Electronic Record (PACER) dan Case Management and Electronic Files (CM/ECF), serta berbagai sistem TI lainnya dalam mendukung proses peradilan (Djatkiko, hlm. 23). Di Indonesia, Mahkamah Agung mulai mengadopsi teknologi informasi sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat. Hal ini diwujudkan melalui aplikasi Sistem Informasi

Penelusuran Perkara (SIPP) dan Direktori Putusan. Untuk meningkatkan kualitas layanan publik di pengadilan, Mahkamah Agung juga memperkenalkan inovasi seperti Akreditasi Penjamin Mutu (APM), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), serta kebijakan terbaru yaitu penerapan sistem E-Court oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia (Burhanuddin H) Kebijakan e-Court diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik, yang kemudian diperbarui dengan Perma Nomor 1 Tahun 2019. Sistem ini mencakup berbagai layanan digital, seperti e-Filing (pendaftaran perkara secara elektronik), e-Payment (pembayaran biaya perkara secara daring), e-Summons (pemanggilan elektronik), dan e-Litigation (persidangan elektronik). Penerapan system ini bertujuan untuk mengurangi kendala administratif, mempercepat proses peradilan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem peradilan Indonesia.

Penerapan E-Court berlaku untuk semua lembaga peradilan dibawah naungan Mahkamah Agung seperti pengadilan Negeri, pengadilan agama, pengadilan militer serta pengadilan tata usaha Negara di seluruh Indonesia. Secara empiris, penerapan e-Court telah memberikan dampak positif dalam mengurangi birokrasi yang kompleks, mempercepat proses administrasi perkara, serta meningkatkan transparansi dalam sistem peradilan. Namun, terdapat berbagai tantangan yang masih perlu diatasi, seperti kesenjangan digital di berbagai daerah, kesiapan sumber daya manusia, serta kendala teknis dalam infrastruktur teknologi informasi. Beberapa pengadilan, terutama di daerah terpencil, masih mengalami keterbatasan dalam hal akses internet dan perangkat teknologi yang memadai. Selain itu, tidak semua pengguna sistem, termasuk advokat dan masyarakat pencari keadilan, memiliki pemahaman yang cukup tentang penggunaan platform e-Court, sehingga diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih luas.

Pada awal berlakunya kebijakan ini dinilai mendapat culture shock di berbagai unsur, sehingga hal ini perlu dilihat dan dievaluasi apakah dalam Langkah implementasi yang telah berjalan kurang lebih 7 tahun ini pelayan bentuk elektronik di pengadilan tata usaha negara mampu memberikan ataupun mewujudkan asas pelayanan cepat sederhana dan biaya ringan. Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem peradilan. Mahkamah Agung sebagai lembaga peradilan tertinggi di Indonesia dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan tersebut guna mewujudkan asas peradilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Sebagai bentuk respons, Mahkamah Agung menerbitkan Peraturan Mahkamah

Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Peraturan ini merupakan penyempurnaan dari PERMA Nomor 3 Tahun 2018 yang sebelumnya hanya mengatur layanan e-Court. Dengan hadirnya PERMA Nomor 1 Tahun 2019, pengadilan di Indonesia memasuki babak baru melalui penerapan persidangan elektronik (e-Litigation) yang mencakup pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, pemanggilan, hingga pertukaran dokumen persidangan secara digital.

Meskipun kebijakan ini diharapkan mampu meningkatkan akses terhadap keadilan serta efisiensi proses peradilan, implementasinya tidak lepas dari berbagai hambatan. Beberapa kendala yang muncul antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi di sejumlah pengadilan, disparitas kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem elektronik, serta resistensi dari para pihak yang masih terbiasa dengan pola persidangan konvensional. Di samping itu, masih terdapat perdebatan mengenai jaminan keabsahan dokumen elektronik, keamanan data, dan perlindungan hak-hak para pihak dalam persidangan daring.

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan sejauh mana PERMA Nomor 1 Tahun 2019 telah efektif mencapai tujuan yang diharapkan, serta faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat keberhasilannya. Evaluasi kebijakan menjadi penting untuk dilakukan agar dapat memberikan gambaran objektif mengenai keberhasilan, kekurangan, dan peluang perbaikan regulasi maupun praktik di lapangan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian mengenai evaluasi kebijakan PERMA Nomor 1 Tahun 2019 menjadi relevan dan urgen, tidak hanya sebagai bahan masukan bagi Mahkamah Agung dalam pengembangan sistem peradilan berbasis elektronik, tetapi juga sebagai kontribusi akademik dalam mengkaji transformasi hukum acara perdata di era digital.

Berdasarkan hasil kajian dari jurnal sebelumnya mengenai evaluasi E-Court, ditemukan beberapa poin penting, antara lain: sistem E-Court memberikan kemudahan dengan menyederhanakan dan mempercepat proses peradilan; para pencari keadilan tidak lagi diwajibkan hadir secara fisik di pengadilan untuk mengajukan gugatan atau permohonan serta mengikuti persidangan dalam tahapan penyampaian replik dan duplik. Selain itu, E-Court mampu mengatasi hambatan geografis Indonesia yang luas dalam mengakses layanan peradilan. Dengan hampir seluruh proses administrasi dan persidangan dilakukan secara elektronik, E-Court juga berkontribusi dalam menekan biaya perkara yang harus ditanggung oleh masyarakat pencari keadilan (Amal Tuyadiah, hlm. 372). Dari perspektif Good Governance, kebijakan e-Court sejalan dengan prinsip transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik. Namun, agar efektivitasnya semakin optimal, diperlukan evaluasi berkala serta penyesuaian kebijakan untuk menjawab tantangan yang muncul di lapangan. Penguatan regulasi, peningkatan kapasitas pengguna sistem, serta pengembangan infrastruktur digital menjadi beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam proses evaluasi ini. Kemampuan implementor sebagai nahkoda dalam penerapan bentuk kebijakan pelayanan teknologi adalah harga mati, dimana kesadaran para aktor e-court sangat dibutuhkan demi kemajuan sosial yang paham dan bersinergi demi keberhasilan pelayanan sederhana cepat dan biaya ringan.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi kebijakan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik (e-court dan e-litigation) di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, konteks, serta berbagai kendala dan dinamika implementasi kebijakan dalam praktik peradilan. Lokasi penelitian ditetapkan di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu, dengan pertimbangan bahwa satuan kerja ini telah menerapkan sistem peradilan elektronik sebagai bagian dari kebijakan reformasi birokrasi Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara purposif terhadap informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait pelaksanaan peradilan elektronik, seperti aparat peradilan, hakim, panitera, serta pihak pengguna layanan peradilan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses administrasi perkara dan pelaksanaan persidangan elektronik, sedangkan studi dokumentasi mencakup penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan, kebijakan internal Mahkamah Agung, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara simultan sejak pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan dan kendala implementasi kebijakan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Palu.

C. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi Kebijakan Administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di PTUN Palu

Dalam era revolusi industri 4.0 segala sesuatu pelayanan telah berbasis digital dan lahirnya system E-court dalam dunia peradilan menjadi sebuah inovasi baru untuk penyelesaian perkara di pengadilan yang menjadikannya sebuah culture shock bagi para pencari keadilan di pengadilan tata usaha Negara Palu. Dengan adanya e-court tersebut diharapkan mampu mewujudkan sebuah pelayanan publik yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Hasil Penelitian telah dilakukan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada bagian pendahuluan yaitu, bagaimana Evaluasi layanan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik sebagai bentuk baru dalam pelayanan public dan apakah e-court mampu mewujudkan asas cepat, sederhana dan biaya ringan di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Penelitian ini menggunakan metode wawancara terhadap beberapa pegawai dan hakim serta pengguna layanan di pengadilan tata usaha Negara sebagai alat pengumpulan data yang paling utama dan didukung dengan data-data yang ditemukan pada saat observasi dilapangan yang berkaitan dengan topic penelitian ini. Untuk lebih jelas dan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kebijakan E-court di Pengadilan Tata usaha Palu maka hal ini akan dibahas dengan menggunakan tolak ukur evaluasi kebijakan yang di kemukakan oleh William N Dunn dengan menggunakan 6 variabel untuk melihat dan mengukur evaluasi kebijakan yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsifitas, ketepatan kebijakan.

Evaluasi Kebijakan Administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di PTUN Palu

Suatu kebijakan dapat diukur keberhasilannya melalui teori-teori yang telah ada, hal ini kemudian dilihat dari kebijakan yang telah ada kemudian melihat fenomena lapangan berdasarkan teori dalam variabel. Penelitian ini meneropong PERMA no.1 tahun 2019 . Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dan aktivitas analisis data dilakukan secara bersamaan. Seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, dalam proses analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman (2014). Kegiatan wawancara dengan informan penelitian, peneliti menggunakan lembar wawancara menggunakan teori evaluasi dari William Dunn sebagai Evaluasi Kebijakan Administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di pengadilan tata usaha negara Palu. Model teori dalam evaluasi berasal dari William Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan diuraikan sebagai berikut:

Efektifitas

Pada bagian ini, pembahasan diarahkan untuk memahami sejauh mana kebijakan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu berhasil mencapai tujuan kebijakan sebagaimana dirumuskan dalam regulasi e-Court. Efektivitas menilai hubungan langsung antara tujuan normatif yang ingin dicapai—yaitu percepatan proses peradilan, transparansi, aksesibilitas, dan efisiensi layanan—dengan hasil aktual yang muncul di lapangan. Analisis pada bagian pengantar ini penting karena kebijakan berbasis teknologi di lembaga peradilan tidak hanya diukur pada keberadaannya sebagai sistem, tetapi pada kinerja nyata dalam memperbaiki persoalan klasik proses berperkara seperti penumpukan administrasi, keterlambatan pemberitahuan, dan lamanya proses persidangan. Dengan menempatkan variabel efektivitas sebagai fokus awal, evaluasi akan menilai apakah sistem elektronik mampu memperpendek rantai birokrasi, meminimalkan kesalahan manual, dan meningkatkan mutu layanan secara terukur.

Selanjutnya, untuk mengukur evaluasi kebijakan terhadap e-court yang dilaksanakan di pengadilan tata usaha negara palu maka dilakukan pendalaman pembahasan melalui wawancara langsung terhadap implementor pihak internal maupun pengguna selaku pihak eksternal kebijakan ini : Tentunya untuk melihat efektifitas kebijakan ini diperlukan wawancara

mendalam terhadap semua pihak yang terlibat. Pada tanggal 10 November 2025 bapak Jonaidi memberikan pemahaman terhadap pengalaman pribadi selama melaksanakan kebijakan e-court mengenai seberapa efektif kebijakan ini diberlakukan dalam lingkup pengadilan tata usaha negara palu :

“Seluruh tahapan kebijakan ini berjalan sebagaimana mestinya, yang kemudian dirasakan kemudahannya membantu memberikan keringanan pengerjaan pegawai disetiap tahapan pelaksanaan e-court. Tujuan e-court inikan Adalah untuk menciptakan peradilan yang cepat sederhana dan biaya ringan benar bahwa kebijakan ini mewujudkan tujuan tersebut .”

Bapak jonaidi menekankan bahwa efektifitas kebijakan ini tercapai sebagaimana mestinya setiap tahapan dalam pelayanan administrasi perkara dan persidangan menjadi lebih cepat sederhana dan biaya ringan bagi pengguna e-court. Biaya ringan yang dimaksud adalah akomodasi perjalanan pengguna yang tidak perlu hadir dipengadilan untuk melaksanakan tahapan serta pemanggilan. yang dilakukakan pengadilan tidak lagi memerlukan jasa kantor pos yang memakan waktu dan biaya selama pihak tergugat maupun penggugat memiliki email aktif agar pemanggilan dapat dilakukan secara elektronik.

Kebijakan e-court ini tidak serta merta berjalan mulus, tentu dalam melihat efektifitas kebijakan ini akan ada halangan dan tantangan seperti yang disampaikan bapak jonaidi bahwa dalam pembuatan akun oleh pengguna tidak terdaftar kadang kala terhalang oleh kapasitas pengguna yang tidak begitu paham dengan teknologi, yang kemudian memungkinkan mereka untuk terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran dengan pendampingan oleh pojok e-court. Pada wawancara 10 November 2025 bapak jonaidi juga memberikan keterangan tentang tantangan kebijakan ini :

“kalau dibilang sederhana sebenarnya ini depend on karena jangankan pengguna tidak terdaftar bahkan pengacara yang tidak memiliki begitu banyak pengalaman juga kadang tidak begitu paham akan teknologi sehingga ini secara bertahap terus memerlukan sosialisasi. Jadi kalau secara pelayanan sederhana kita perlu melihat terlebih dahulu secara multiple perspective tidak semua unsur pengguna itu melek teknologi.”

Dalam kebijakan publik yang bersifat transformasi digital seperti pelayanan E-court ini tentu saja memerlukan kualitas sumber daya manusia yang mampu menjalanakannya, untuk menjalankan efektifitas kebijakan ini hal yang dianggap sebagai tantangan terbesar adalah bagaimana manusia mampu menyesuaikan diri dengan teknologi terbaru, seperti yang dikatakan bapak Jonaidi tentang tantangan efektifitas kebijakan e-court :

“Bagi saya pribadi yah man behind the gun tentang manusianya karena secanggih apapun teknologi mempermudah kualitas pelayanan kalau manusianya tidak mampu beriringan menjalankannya tentu itu hanya jadi kebijakan yang failed.”

Dalam wawancara lainnya yang dilakukan pada bapak Fauzan pada tanggal 10 November 2025 selaku staf yang melakukan kontrol terhadap alur pelayanan e-court memberikan Gambaran bahwa e-court sangat efektif dilaksanakan di lingkungan PTUN Palu.

“Sebenarnya kebijakan ini sangat berjalan baik di lingkungan PTUN, lingkungan implementor dalam hal ini semua unsur PTUN melaksanakan sebagaimana mestinya. Penilaian efektifnya saya rasa karena keluhan publik sangat minim selama pelaksanaan kebijakan ini berjalan.”

Wawancara juga tentu dilakukan pada pihak pengguna tidak terdaftar agar melihat sisi eksternal agar mendapatkan jawaban dari pengguna e-court, wawancara ini dilakukan pada tanggal 21 November 2025 bapak Aravah selaku pengguna lainnya beliau menerangkan efektifitas kebijakan ini di lingkungan PTUN :

“yah tentu kebijakan ini terasa sangat efektif, saya merasakan banyak kemudahan dalam tahapan tahapan peradilan di PTUN. Tujuan penerapan e-court sangat dirasakan yakni peradilan yang cepat,sederhana, dan biaya ringan. Saya rasa juga peran implementor sangat memberikan kemudahan selalu ada solusi yang cepat dalam pelayanan admnistrasi di pengadilan.”

Wawancara pada tanggal 20 November 2025 bapak Rusli selaku advokat memberikan keterangan tentang efektifitas kebijakan e-court yang dilaksanakan di lingkungan PTUN palu :

“Kebijakan ini bagi saya sangat efektif kebijakan berbasis teknologi mempermudah tahapan seseorang berpengadilan, orang yang tempatnya jauh dari pengadilan tidak perlu membuang waktu untuk melaksanakan tahapan pendaftaran, pembayaran, pemanggilan. Hanya persidangan saja yang perlu dihadiri oleh pihak berperkara.”

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa kebijakan e-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu dinilai telah efektif dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu

mewujudkan proses peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan. Implementasi sistem elektronik dipersepsikan sebagai terobosan yang mampu memperbaiki pelayanan peradilan, terutama dalam mempercepat alur administrasi dan mengurangi beban kerja manual yang sebelumnya cukup berat ketika seluruh tahapan persidangan dan administrasi masih dilakukan secara konvensional. Teknologi digital yang diterapkan dalam e-Court tidak hanya mempersingkat rantai birokrasi, tetapi juga menghilangkan sejumlah pengeluaran tidak langsung—seperti biaya perjalanan ke pengadilan dan biaya jasa pos untuk pemanggilan para pihak—sehingga pengalaman berperkara menjadi lebih efisien baik dari sisi waktu maupun biaya. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan implementor turut memperkuat persepsi bahwa kebijakan ini berjalan sangat baik. Masyarakat yang menggunakan layanan merasa terbantu karena selalu mendapatkan solusi cepat dari petugas ketika menghadapi kendala dalam proses administrasi. Minimnya keluhan publik menjadi indikator tambahan bahwa pelayanan elektronik mampu menjawab kebutuhan dan harapan pengguna tanpa menghadirkan hambatan signifikan selama proses beracara berlangsung.

Meskipun demikian, efektivitas kebijakan tidak sepenuhnya tanpa tantangan. Salah satu kendala yang muncul adalah tingkat literasi teknologi masyarakat yang belum merata. Pengguna tertentu, termasuk sebagian advokat maupun pengguna tidak terdaftar, masih mengalami kesulitan dalam membuat akun dan menggunakan sistem secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-Court tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang dihadirkan, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia untuk beradaptasi. Tanpa kesiapan dan pendampingan berkelanjutan, kebijakan digital berpotensi tidak optimal bagi seluruh kelompok pengguna. Dengan memperhatikan seluruh pandangan informan, dapat disimpulkan bahwa e-Court telah efektif dalam lingkup PTUN Palu baik dari segi operasional maupun manfaat bagi masyarakat, namun keberlanjutan efektivitas kebijakan ini tetap memerlukan penguatan kapasitas pengguna melalui sosialisasi dan pendampingan agar capaian yang telah baik dapat dirasakan lebih merata oleh seluruh pihak yang berperkara.

Efisiensi

Pembahasan mengenai efisiensi berupaya menilai keseimbangan antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang diperoleh dari kebijakan administrasi elektronik. Efisiensi tidak hanya berbicara tentang kecepatan, tetapi juga mengenai optimalisasi penggunaan biaya, tenaga kerja, dan waktu dalam proses administrasi dan persidangan. Dalam konteks peradilan administrasi, efisiensi menjadi faktor krusial karena pelaksanaan asas “cepat, sederhana, dan biaya ringan” menuntut penyelenggaraan layanan yang hemat sumber daya namun tetap berkualitas.

Pengantar ini menegaskan bahwa evaluasi efisiensi akan memeriksa apakah penerapan sistem elektronik benar-benar mengurangi biaya perjalanan dan administrasi bagi para pihak, menekan angka penggunaan dokumen fisik, atau justru menciptakan biaya baru seperti kebutuhan perangkat, jaringan internet, atau pelatihan. Selain itu, efisiensi internal pada tubuh PTUN Palu juga menjadi titik penting, seperti bagaimana sistem elektronik memengaruhi beban kerja panitera maupun kelancaran alur penanganan perkara.

Bagaimana harapan efisiensi kebijakan ini berlangsung ? apakah kebijakan ini mampu memangkas dan menyederhanakan proses peradilan di lingkungan PTUN palu ? penerapan e-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Palu dinilai telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi pelayanan. Para petugas menyatakan bahwa digitalisasi proses administrasi perkara mengurangi beban kerja manual dan mempercepat prosedur. Hal ini tercermin dari pernyataan bapak Jonaidi pada wawancara tanggal 10 November 2025 menjelaskan bahwa :

“sebelumnya kami harus mengetik sendiri menginput dan memverifikasi berkas satu per satu secara fisik, namun sekarang dokeumen di upload oleh pihak pengguna sehingga kita hanya perlu meleakukan pengecekan kembali kemudian sebagian proses bisa berjalan otomatis melalui sistem”

penerapan e-Court dinilai menghemat biaya, baik bagi pengadilan maupun pihak berperkara. Pengurangan penggunaan ATK dan dokumen fisik serta menurunnya aktivitas pemanggilan melalui kantor pos menunjukkan bahwa sumber daya finansial organisasi dapat ditekan tanpa menurunkan mutu layanan. Ini sejalan dengan indikator efisiensi Dunn, karena terdapat penghematan biaya operasional dengan hasil pelayanan yang tetap optimal.

Wawancara pada tanggal 10 november 2025 bapak fauzan memberikan penjelasan bahwa :

”Yah secara operasional dalam hal penggunaan kertas yang menopang kegiatan admnistrasi tentu berkurang karena bayangkan sederhananya pemanggilan dilakukan

melalui media elektronik. Hanya pemanggilan pertama pada tergugat yang harus pakai jasa pos karena alamat emailnya belum didaftarkan”

Dalam wawancara yang juga diarahkan pada unsur pengguna dalam hal ini Advokat oleh bapak Ruslan yang dilakukan pada hari Kamis 20 November 2025 beliau menyatakan :

”Kalau bicara efisien, yah ini sangat efisien memangkas waktu pendaftaran contohnya karena bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun selama server tidak dalam masa perbaikan. Dulu yah harus tunggu jam kerja kantor baru bisa lakukan pendaftaran.”

Efisiensi kebijakan e-court sangat dirasakan oleh pengguna karena mereka tidak perlu membuang waktu untuk melaksanakan kegiatan perkara di pengadilan terlebih untuk pengguna yang tinggal di daerah yang jauh dari Pengadilan Tata Usaha Negara Palu. Sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh bapak Arafah pada proses wawancara yang berlangsung pada tanggal 16 November 2025 beliau menrangkan bahwa :

”Kalau dari pengalaman saya, iya, e-Court jelas lebih hemat waktu. Saya tidak perlu cuti kerja untuk urus perkara. Semua pengajuan berkas dan pembayaran bisa dari rumah. Saya juga tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk datang ke lokasi PTUN Palu tinggal buka HP dan upload dokumen.”

Tantangannya ada pada pengguna yang tidak begitu memahami teknologi sehingga mereka akan sulit melakukan aktifitas pada portal e-court seperti kegiatan upload dokumen yang memiliki kapasitas lebih besar dari yang telah ditentukan. Meskipun demikian pengguna bisa melakukan pengaduan sehingga staf pengaduan bisa memberikan jawaban dari permasalahan tersebut. Hal ini yang sedikit menghambat efisiensi dalam pelayanan, pada kasus ini bapak Fauzan selaku staf pelayanan memberikan tanggapannya melalui wawancara pada tanggal 10 November 2025 :

”Hal yang jadi hambatan itu kalau pengguna dapat masalah ketika upload file, padahal biasanya masalahnya hanya karena filenya terlalu besar, yah sehingga mereka harus menghubungi pihak pengaduan lalu diberikan solusi. Faktanya adalah kita harus terus memberikan literasi teknologi agar kegiatan ini bisa lebih efisien.”

Kebijakan ini tentu bergantung pada sumber daya yang menjalankan kebijakan ini. E-court memungkinkan pengguna untuk paham menggunakan alat elektronik yang menopang aktifitas kebijakan ini berjalan efisien. Pada wawancara tanggal 20 November 2025. Memberikan keterangan tentang pengguna yang kurang memahami teknologi :

”Walaupun jumlah pengguna yang minim literasi teknologi terbilang sangat sedikit, tentu saja kadang ini menjadi permasalahan kecil. Namun setelah perjalanan e-court berlangsung pihak implementor mampu menjawab hal tersebut. Pendampingan langsung maupun tidak langsung diberikan agar pengguna tersebut cepat mampu menyesuaikan kebijakan ini.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan e-Court telah membawa perubahan signifikan terhadap tata kelola administrasi peradilan di PTUN Palu. Efisiensi menjadi aspek yang paling menonjol dari implementasi sistem ini. Namun, tingkat efisiensi berbeda antara implementor dan pengguna karena masing-masing memiliki kepentingan, peran, dan hambatan yang berbeda. Dari sudut pandang pengguna, baik advokat maupun pihak berperkara non-advokat, e-Court dinilai sangat membantu dalam menghemat waktu dan biaya. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan kedatangan langsung ke pengadilan kini dapat dilakukan dari kantor atau rumah, sehingga menghilangkan kebutuhan antrean layanan dan perjalanan fisik. Para advokat juga menilai bahwa digitalisasi dokumen membantu mereka memusatkan tenaga pada penyusunan materi hukum dibandingkan pekerjaan administratif.

Pencari keadilan dari luar kota merasakan manfaat paling signifikan karena pengeluaran transportasi dan waktu perjalanan dapat dieliminasi sepenuhnya. Dengan kata lain, dari sisi pengguna, efisiensi e-Court terutama ditafsirkan sebagai berkurangnya beban praktis dalam mengakses layanan peradilan. Namun, pengguna juga mengungkapkan sejumlah tantangan yang menurunkan efisiensi, seperti ukuran dokumen yang dibatasi, error sistem, dan ketergantungan pada jaringan internet. Bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi, digitalisasi justru menambah pekerjaan karena harus meminta bantuan pihak ketiga untuk memformat file dan mengunggah dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi e-Court bagi pengguna bukan hanya soal keberadaan sistem, tetapi juga soal kemampuan navigasi teknis serta kualitas infrastruktur digital yang mendukungnya.

Di sisi lain, sudut pandang implementor, yaitu pihak pengadilan yang bertugas menjalankan sistem, menunjukkan dinamika yang berbeda. Implementor memandang e-Court sebagai instrumen penting untuk menyederhanakan alur administrasi internal, mengurangi penumpukan antrean pelayanan, dan mempercepat proses verifikasi berkas. Bagi mereka,

system digital memungkinkan pengendalian arsip dokumen yang lebih rapih, transparansi status perkara, serta pengurangan interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan kesalahan manual. Implementor melihat efisiensi bukan hanya dari penghematan waktu, tetapi juga dari peningkatan akurasi layanan dan pengurangan beban kerja administratif petugas.

Meski demikian, implementor juga menghadapi tantangan teknis yang berpotensi mengurangi efisiensi. Ketika sistem mengalami gangguan, petugas harus melayani pertanyaan dan keluhan pengguna dalam jumlah besar. Situasi ini menambah beban kerja dan memperlambat penyelesaian administrasi. Implementor juga menyadari bahwa perbedaan kemampuan teknologi antar pengguna turut mempengaruhi kelancaran proses, sehingga sebagian waktu pelayanan tersita untuk memberikan edukasi teknis. Pemahaman ini menunjukkan bahwa efisiensi kebijakan e-Court bagi implementor sangat bergantung pada stabilitas sistem serta kesiapan pengguna.

Secara umum, analisis mengindikasikan bahwa efisiensi kebijakan e-Court merupakan proses bersama antara implementor dan pengguna. Ketika sistem bekerja optimal dan pengguna memahami cara mengoperasikannya, seluruh pihak merasakan manfaat efisiensi yang signifikan. Namun, ketika salah satu unsur mengalami hambatan — misalnya gangguan jaringan atau minimnya literasi digital — maka manfaat efisiensi akan berkurang bukan hanya bagi pengguna, tetapi juga bagi implementor.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan e-Court telah berhasil meningkatkan efisiensi proses peradilan, namun efek efisiensi tersebut belum sepenuhnya merata. Optimalisasi kebijakan membutuhkan tidak hanya kesiapan internal pengadilan, tetapi juga dukungan eksternal berupa penguatan infrastruktur digital dan pendampingan teknis bagi masyarakat. Apabila kedua sisi ini berjalan paralel, maka efisiensi yang diharapkan e-Court sebagai sarana modernisasi peradilan dapat terwujud secara optimal dan berkelanjutan

D. Kesimpulan

Penerapan kebijakan E-Court di Pengadilan Tata Usaha Negara Palu secara umum telah berjalan efektif, yang ditunjukkan oleh tercapainya tujuan utama kebijakan berupa percepatan proses administrasi dan persidangan, peningkatan transparansi layanan, serta berkurangnya beban kerja manual aparat peradilan. Sistem ini memungkinkan proses pendaftaran perkara, pengelolaan dokumen, hingga pemanggilan para pihak dilakukan secara terintegrasi dan terdokumentasi dengan baik. Baik implementor maupun pengguna layanan peradilan merasakan adanya perbaikan yang signifikan dibandingkan dengan sistem konvensional, terutama dari segi kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan kepastian waktu pelayanan.

Dari aspek efisiensi, E-Court terbukti mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, baik bagi pihak pengadilan maupun bagi para pihak yang berperkara. Digitalisasi pendaftaran perkara, pembayaran panjar biaya, serta pemanggilan secara elektronik secara nyata mengurangi kebutuhan kehadiran fisik di pengadilan dan meminimalkan biaya perjalanan. Hal ini sangat dirasakan manfaatnya oleh para pencari keadilan yang berdomisili jauh dari Kota Palu, sekaligus mendukung prinsip peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan sebagaimana dicanangkan dalam reformasi birokrasi peradilan.

Referensi

- Agustinus, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Alfabeta
- angan_E/BkELEAAQBAJ?hl=id&gbpv=0 118 (Agustinus, 2008; Ariwijaya & Samputra, 2021; Dye, 2017; “Erin Farida Rohma,” 2020; Mahkamah Agung, Buku Panduan E-court Mahkamah Agung 2019 - Penelusuran Google, t.t.; Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Biaya
- Erwin, E., Tinggi, S., Ekonomi, I., Makassar, C., Perdana, A. C., Jamil, N., Novel, A., Padjadjaran, U., Kom, S. M., Islam, U., Sulthan, N., & Saifuddin, T. (2023). Transformasi digital (Nomor June Firyal, M. & Kurniati, W. (2018). Studi Evaluasi Kebijakan. *Dalam Ideal Publishing*, 3(4). Google Books. (t.t).
- https://www.google.com/search?q=Mahkamah+Agung%2C+Buku+Panduan+E+court+Mahkamah+Agung+2019&tbm=bks&sxsrf=ALeKk03U0qYopi05R_LxrKgrEdmVbA%3A1629077944998&ei=uMEZYdStPMeCrtoPjOOi2Ac&oq=Mahkamah+Agung%2C+Buku+Panduan+Ecourt+Mahkamah+Agung+2019&gs_l=psyab.3...2814.2814.0.3267.1.1.0.0.0.147.147.0j1.1.0....0...1c.1.64.psyab..0.0.0....0.z51MQQgV6CE gw0D l=psy

- Laya, A., & Markendahl, J. (2019). *Solutions based on digital connected devices for social care and well-being*. Dalam Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts.
- Laya, A., & Markendahl, J. (2019). *Solutions based on digital connected devices for social care and well-being*. Dalam Digital Transformation and Public Services: Societal Impacts in Sweden and Beyond. <https://doi.org/10.4324/9780429319297-8>
- Mahkamah Agung, Buku Panduan E-court Mahkamah Agung 2019 – Penelusuran Google. (t.t.). Diambil 16 Agustus 2021.
- Mulyadi, D. (2016). *studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta
- Nurmadi. (2006). Inovasi Organisasi Publik: Implementasi Knowledge Management Mendorong Inovasi. *Dalam Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 10(2), 133–148.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan - Hukumonline.com. (t.t.-a).
- Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan - Hukumonline.com. (t.t.-b).
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.
- Ringan - Hukumonline.com, t.t.-b; Praktik Dan Wacana Seputar Persidangan Elektronik (E-Litigation) Di Peradilan... - Google Books, t.t.; Erwin dkk., 2023; INDONESIA, t.t.-b; Laya & Markendahl, 2019; Muhammad Firyal & Widya Kurniati, 2018; Mulyadi, 2016; Nurmadi, 2006; Pasolong, 2019; Prof. Dr. A Muri Yusuf, 2017; Sudarsono, 2018b; Warasi dkk., 2024; Winarno, 2002)
- Rohma, E. F., Fitria, F. N., Zulfa, I., Ula, F., Syahriyah, H., Tafuzi, I., ... & Ulum, F. (2020). Pelayanan E-Court di Pengadilan Agama Trenggalek. *Ma'mal: Jurnal Laboratorium Syariah dan Hukum*, 1(05), 478-496.
- Subarsono, A. G. (2012). Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi.
- Sudarsono. (2018). Penerapan Peradilan Elektronik Di Lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara (The Implementation of Electronic Court in Administrative Judiciary). *Jurnal Hukum Peratun*, 1(1), 57–78
- Suryono, A. (2018). Kebijakan Publik Untuk Kesejahteraan Rakyat. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 98–102.
- Warasi, N. G., Larosa, Y. M., Mendrofa, Y., & Waruwu, M. H. (2024). Analisis Pemanfaatan Teknologi e-Court dalam Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. *Management Perspective: Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(3), 150–158
- Warasi, N. G., Larosa, Y. M., Mendrofa, Y., & Waruwu, M. H. (2024). Analisis Pemanfaatan Teknologi e-Court dalam Meningkatkan Efisiensi dan Aksesibilitas di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. *Management Perspective: Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(3), 150–158. <https://doi.org/10.62138/management.v1i3.74>
- Winarno, B. (2002). *Teori dan proses kebijakan publik*. 204.
- Yusuf, A. M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, & Penelitian Gabungan. *Kencana*, 4(3), 57–71. <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>