



Implementasi Pelaksanaan Administrasi Perceraian Secara Elektronik Melalui E-Court Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A

Nursri Hayatina¹ Pivit Septiary Chandra¹

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Korespondensi: pivit.s.chandra@uin-suska.ac.id

Abstrak

Pengadilan Agama Kelas 1A Pekanbaru merupakan badan peradilan di bawah naungan Mahkamah Agung yang telah melaksanakan penerapan administrasi perceraian secara elektronik "E-Court" yang merupakan bentuk transformasi dari administrasi manual menjadi administrasi berbasis elektronik sesuai dengan PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) Nomor 1 Tahun 2019 yang menyatakan bertujuan untuk menciptakan keadilan yang menghemat waktu, biaya dan tenaga bagi partai dan advokat serta menjadikan peradilan lebih transparan, efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik melalui E-Court dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan satu variabel dalam konsep operasionalnya yang berpedoman pada teori Edward yang menjadi sumber permasalahan dan prasyarat keberhasilan implementasi kebijakan yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan administrasi perceraian secara elektronik melalui E-Court di Pengadilan Agama Pekanbaru dapat dikatakan berjalan sebagaimana mestinya dan dapat meningkatkan pelayanan publik. Namun masih terdapat sedikit kendala seperti permasalahan server dari Mahkamah Agung, permasalahan jaringan dan kurangnya pemahaman pengguna yaitu para lansia dalam melakukan administrasi perceraian secara elektronik melalui E-Court.

Kata kunci: Implementasi, Administrasi Perceraian, E-Court, Pelayanan Publik

Abstract

The Pekanbaru Class 1A Religious Court is a judicial body under the auspices of the Supreme Court which has carried out the implementation of electronic divorce administration "E-Court" which is a form of transformation from manual administration to electronic-based administration in accordance with PERMA (Supreme Court Regulation) Number 1 of 2019 which states that it aims to create justice that saves time, cost and energy for parties and advocates and makes the judiciary more transparent, effective and efficient. The purpose of this study is to find out how the implementation of divorce administration electronically through E-Court and to find out what are the obstacles in its implementation. This study used qualitative descriptive method and collected data through interviews, observation and documentation. The data processing technique that researchers use is a data analysis technique. This research uses one variable in its operational concept which is guided by Edward's theory which is the source of problems and prerequisites for successful policy implementation, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The results showed that the implementation of electronic divorce administration through E-Court at the Pekanbaru Religious Court can be said to run as it should and can improve public services. However, there are still a few obstacles such as server problems from the Supreme Court, network problems and lack of user understanding, namely the elderly in conducting divorce administration electronically through E-Court.

Keywords: Implementation, Divorce Administration, E-Court



PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan angka perceraian yang tinggi, berdasarkan laporan Statistik Indonesia tahun 2023, kasus perceraian di Indonesia mencapai 516.334 kasus pada tahun 2022 yang mengalami peningkatan sebanyak 15% dibandingkan 2021 yang mencapai 447.743. Sedangkan angka perceraian di Provinsi Riau tercatat jumlah perceraian dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 berjumlah 30.385 Kasus. Sehingga dapat dilihat bahwa angka perceraian di Provinsi Riau mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini tentu saja menyebabkan akan banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus di bidang peradilan. Pengadilan Agama Pekanbaru merupakan salah satu badan peradilan yang memiliki tugas dan wewenang menyelesaikan berbagai macam perselisihan, salah satunya kasus perceraian.

Pada tahun 2019 jumlah kasus perceraian yang masuk menggunakan E-Court di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A mencapai 8 kasus, pada 2020 berjumlah 270 kasus, pada 2021 berjumlah 777 kasus, pada 2022 berjumlah 1.938 Kasus dan pada 2023 mencapai angka 1.508 kasus. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa adanya peningkatan angka perceraian setiap tahunnya yang masuk di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A. Dalam memberikan pelayanan publik yang prima, pengadilan agama Pekanbaru kelas 1A telah menjalankan kebijakan dari Mahkamah Agung yakni perubahan dari administrasi manual menjadi administrasi secara elektronik yang diwujudkan melalui aplikasi "E-Court" yang di luncurkan pada 29 Maret 2018. Yang dapat di akses melalui link <https://e-court.mahkamahagung.go.id>. Untuk Dasar hukum pelaksanaan E-Court di Pengadilan Agama Kelas 1A adalah Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.

Namun dalam pelaksanaannya menunjukkan bahwa penggunaan E-Court di Pengadilan Agama Kelas 1A masih memiliki beberapa kendala. Kurangnya pengetahuan masyarakat khususnya lansia terhadap teknologi menjadi kendala utama dalam pelaksanaan E-Court, apalagi mengenai hal persyaratan yang harus dilakukan terlebih dahulu, seperti membuat alamat email aktif, nomor akun, dan kata sandi, yang sulit dilakukan oleh masyarakat yang gagap teknologi.

Masyarakat dalam hal ini Pengguna lainnya yang tidak ingin sulit memilih langsung ke Pengadilan Agama untuk minta didaftarkan akun E-Court kepada pegawai mulai dari pembuatan email hingga pada aktivasi akun E-Court sehingga terjadinya antrian yang panjang. Padahal jika masyarakat paham dengan sistematika berperkara menggunakan E-Court masyarakat tidak perlu ke pengadilan yang bersangkutan untuk verifikasi akun E-Court. Selain itu kendala jaringan dan pembaharuan aplikasi dari Mahkamah Agung di beberapa keadaan juga menyebabkan gangguan pada pengunggahan berkas pada aplikasi E-Court.

Berikut hasil dan temuan riset-riset sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Pertama, Penelitian oleh Mela Saputri Jumiati tentang Penerapan aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikampung belum bisa dikatakan efektif, kedalanya adalah jaringan, kurangnya pengetahuan teknologi dan sarana dan prasarana yang kurang memadai hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikampung belum bisa dikatakan efektif, kedalanya adalah jaringan, kurangnya pengetahuan teknologi dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kedua penelitian oleh Razy Kurnia dengan judul Pelaksanaan E-Court Dan Dampaknya Terhadap Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Agama Jakarta Pusat, hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Court merupakan terobosan penting dalam lembaga peradilan di Indonesia. Sehingga di butuhkan kelengkapan infrastruktur, sumber daya manusia yang baik. Ketiga penelitian oleh Karini Rivayanti dengan judul Pelaksanaan E-Court Dalam Perkara Perdata Di Pengadilan Negeri Kota Makassar dengan hasil penelitian bahwan Pelaksanaan E-Court dalam menangani perdata sudah cukup baik bagi Pengguna Terdaftar (Advokat), namun belum cukup baik bagi pengguna lainnya (Non-Advokat).



Keempat penelitian oleh Yola dengan judul Penerapan E-Court dan Layanan Inovatif Ditjen Badilag Terhadap Kesesuaian Asas Sederhana, Cepat dan biaya ringan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan E-Court belum sepenuhnya baik dalam memenuhi asas sederhana, cepat dan ringan biaya ringan karena masih adanya masyarakat yang belum paham tata laksana aplikasi serta jaringan internet yang tidak selalu berjalan dengan lancar. Kelima penelitian oleh Tria dengan judul Efektifitas Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a telah dapat dikatakan baik. Penggunaan secara aktif Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Online telah terbukti Pengadilan Negeri Tanjung Karang dapat mengimplementasikan dengan baik yang disesuaikan dengan target layanan.

Keenam penelitian oleh Annisa dengan judul Implementasi Sistem E-Court Dlam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri Provinsi Lampung maupun Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2022, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan E-Court sudah terlaksana dengan efektif dan efisien. Ketujuh penelitian oleh Zil Aidi dengan judul Implementasi E-court Dalam Mewujudkan Penyelesaian Perkara Perdata Yang Efektif Dan Efisien dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan e-court di PN Palembang dan PN Surabaya secara umum telah dapat menciptakan efisiensi dan efektifitas. Hal ini terlihat dengan digunakannya secara masif tiga fitur dari e-court, yakni e-filing, eSKUM dan e-payment dan terbukti dapat mengurangi antrian pendaftaran perkara di kedua PN tersebut.

Kedelapan penelitian oleh Oktavia dengan judul Implementasi E-Court Dalam Penyelesaian Perkara Pengadilan Agama Kota Pontianak yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa E-Court di Pengadilan Tinggi Agama Kota Pontianak telah mewujudkan keefektivitasan dalam ruang lingkup Peradilan. Kesembilan penelitian oleh Abdul dengan judul Evaluasi Kebijakan Peradilan Elektronik E=Court Mahkamah Agung Republik Indonesia dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan E-Court dapat mewujudkan asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan. Hal tersebut bisa dilihat dari proses pendaftaran perkara yang meningkat dari implementasi kebijakan E-Court dari tahun 2019 sampai dengan Juli 2020 terjadi peningkatan pendaftaran perkara. Terakhir penelitian oleh Susnto dengan judul Menciptakan Sistem Peradilan Efisien Dengan Sistem E-Court Pada Pengadilan Neger Dan Pengadilan Agama Se-Tangerang Raya dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem E-court pada pengadilan negeri dan agama di wilayah tangerang raya dalam segmentasi menciptakan efisiensi pada proses pelayanan administrasi perkara di pengadilan telah mampu memperlihatkan tingkat kepuasan dari segmentasi efisiensi waktu dan biaya.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa E-Court sebagai transformasi perubahan dari administrasi manual ke administrasi berbasis elektronik memberikan kelebihan dan bertujuan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan berbagai macam pelayanan di pengadilan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana Implementasi Pelaksanaan Administrasi Perceraian Secara Elektronik "E-Court" Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A Dan apa saja yang menjadi kendala dalam Implementasi Pelaksanaan Administrasi Perceraian Secara Elektronik "E-Court"?



TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan Publik

Kebijakan Publik digambarkan sebagai keputusan pemerintah untuk setiap aktivitas dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Syafaruddin, kebijakan berkaitan dengan organisasi dan merupakan kerangka kerja yang mengikat secara hukum yang didukung oleh pemerintah untuk memfasilitasi pencapaian tujuannya (Abdulah et al., 2022).

Di Indonesia, kebijakan publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor PER/04/M.PAN/4/2007, yang mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah keputusan pemerintah atau lembaga pemerintah dalam menemukan solusi permasalahan publik untuk melaksanakan kegiatan dan mewujudkan suatu tujuan yang berkaitan dengan manfaat orang banyak. Dari pengertian kebijakan publik di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam kebijakan publik terkandung beberapa hal, yang pertama adalah Tujuan, Kebijakan publik merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan, tujuan yang berpihak untuk kepentingan masyarakat. Kedua, Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan adalah strategi yang disusun untuk mencapai tujuan dengan lebih mudah yang acapkali dijabarkan ke dalam bentuk program dan proyek-proyek. Ketiga, Usulan tindakan dapat berasal dari perseorangan atau kelompok dari dalam ataupun luar pemerintahan. Keempat, Penyediaan input untuk melaksanakan strategi. Input berupa sumberdaya.

Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris "to implement" yang artinya mengimplementasikan, secara sederhana Implementasi adalah pelaksanaan/penerapan. Pada prinsipnya implementasi adalah sebuah cara suatu kebijakan di bentuk agar dapat mencapai targetnya (Fiulaizi Anna, 2020)

Menurut Pariata Westra, implementasi adalah aktivitas atau usaha-usaha yang dilakukan untuk menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan, entang melengkapi semua kebutuhan dan alat-alat yang diperlukan dalam pelaksanaannya, menjawab semua pertanyaan tentang siapa yang melaksanakan, dimana pelaksanaannya, kapan mulai hingga berakhirnya dan bagaimana sistematika pelaksanaannya (Maunde Riski, 2021)

Model implementasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi yang dikemukakan oleh Edwards III yaitu dengan istilah *Direct and Indirect on Impelementation* yang dikutip dari buku Leo Agustino yang berjudul "Dasar-Dasar Kebijakan Publik" (Leo, 2022) yang menjelaskan ada empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Alasan mengambil teori ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pelaksanaan administrasi perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A dengan 4 indikator yang cukup mudah dipahami. Berikut indikatornya.

Pertama, yang menjadi indikatornya adalah Komunikasi. Suatu kebijakan akan terlaksana dengan baik jika terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana program dengan penerima sasaran dari program. Keputusan diperlukan agar para pembuat keputusan dan implementator semakin konsisten dalam melaksanakan kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yakni transmisi, kejelasan dan konsisten.

Kedua, Sumber Daya. Dalam mewujudkan suatu kebijakan yang dapat mencapai targetnya harus didukung oleh sumber daya yang memadai. Indikatornya terdiri dari staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

Ketiga, Disposisi. Yang merujuk pada karakteristik yang dimiliki implementator. Pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang dikerjakan dan memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Sikap dari pelaksana kebijakan akan mempengaruhi dalam implementasi kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.



Terakhir yang menjadi indikatornya adalah Struktur Birokrasi. Menunjukkan bahwa struktur birokrasi menjadi hal yang penting dalam implemementasi. Struktur birokrasi berkaitan dengan adanya pembagian kerja serta adanya kejelasan di setiap fungsi dan kegiatan dari pembagian kerja tersebut yang terintegrasi dan terorganisir. Indikatornya terdiri dari SOP (Standar Operasional Prosedur).

E-Court

Pelayanan administrasi secara elektronik yang di sediakan E-Court terbagi menjadi 4 (empat) antara lain sebagai berikut (Setiawan et al., 2021):

Pertama, E-Filing (Pendaftaran Perkara online). Pendaftaran perkara secara online dapat digunakan oleh pengguna terdaftar (Advokat) dan pengguna lain (Non- Advokat). Sesuai Pasal 5 ayat 2 Perma 1 Tahun 2019 Persyaratan untuk dapat menjadi pengguna terdaftar (Advokat) adalah Kartu Keanggotaan Advokat, Kartu Tanda Penduduk, dan Berita Acara Sumpah Advokat. Sedangkan untuk dapat menjadi pengguna lain (Advokat) .Manfaat dari adanya pelayanan pendaftaran secara online melalui aplikasi E-Court dapat menghemat waktu dan biaya karena pendaftaran bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus langsung ke pengadilan yang bersangkutan.

Kedua, E-Payment (Pembayaran Secara Online). Setelah melakukan pendaftaran, pengguna terdaftar maupun pengguna lainnya akan mendapatkan taksiran panjar biaya (e-SKUM). E-Payment merupakan pelayanan yang menyediakan fitur pembayaran biaya perkara secara online yang telah dihitung secara otomatis berdasarkan besaran biaya radius yang telah di tentukan oleh ketua pengadilan yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan Perma Mahkamah Agung pasal 12 tahun 2019 bahwa seluruh pengguna terdaftar dan pengguna lainnya diharuskan pembayaran panjar biaya perkara sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan dan dapat di bayarkan secara elektronik.

Ketiga, E-Summons (Pemanggilan Elektronik). Setelah mendaftar, membayar biaya panjar dan mendapatkan nomor perkara, selanjutnya pelayanan elektronik yang di sediakan E-Court adalah pemanggilan secara elektronik yang dikirimkan melalui alamat email para pengguna terdaftar maupun pengguna lainnya yang telah terverifikasi. Serta segala informasi terkait pemanggilan tersebut bisa di akses melalui aplikasi E-Court.

Keempat, E-litigation (Persidangan Elektronik). Pelayanan selanjutnya yang di sediaka oleh E-Court adalah persidangan online, berkenaan dengan sejumlah prosedur pemeriksaan dan putusan perkara pengadilan, dengan persetujuan pengguna terdaftar dan pengguna lainnya, dokumen konferensi seperti balasan, duplikat, jawaban, dan kesimpulan dapat dikirim secara elektronik dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi. agar pengguna tidak harus mengunjungi pengadilan yang bersangkutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A, yang terletak di Jl. Datuk Seta Maharaja Jl. Parit Indah, Tangkerang Labuai, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan dari bulan Januari sampai pada february tahun 2024. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa masih ditemukan hambatan dalam penerapan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif, yakni memahami fenomena-fenomena yang terjadi dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai masalah yang ada. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer yang didapka oleh penulis bersumber dari observasi langsung dan wawancara kepada para pegawai yang bekerja dibidang pelaksanaan E-Court yakni pegawai PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), pegawai



Panitera/Panitera Pengganti, dan para pengguna terdaftar dan pengguna lainnya di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A. Dan data Sekunder yang diperoleh penulis berupa Jurnal, Buku berita online mengenai implementasi E-Court. Teknik pengumpulan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta teknik pengolahan data yang peneliti gunakan adalah teknik analisa data. Penelitian ini menggunakan satu variable dalam konsep operasionalnya yaitu berpedoman pada teori Edward yang menjadi sumber masalah sekaligus prakondisi bagi keberhasilan dalam implementasi kebijakan yaitu Komuniasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelaksanaan Administrasi Perceraian Secara Elektronik “E-Court”

Impelementasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan administrasi perceraian yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi E-Court. Penggunaan aplikasi E-Court di dasarkan pada PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) No 1 Tahun 2019 yang merupakan bentuk transformasi dari administrasi manual ke administrasi yang berbasis teknologi sebagai respon perkembangan teknologi yang semakin meningkat setiap harinya dengan tujuan memberikan kemudahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus perkara perceraian.

Komunikasi

Komunikasi adalah upaya penyampaian informasi yang dilakukan sekelompok orang atau organisasi kepada orang yang membutuhkan informasi. Dalam penelitian ini komunikasi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court. Penyampaian informasi dilakukan oleh Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A terhadap masyarakat yang mengurus perkara perceraian.

Dalam komunikasi salah satu yang menjadi indokator keberhasilannya adalah transmisi kejelasan informasi. Transmisi berkaitan dengan penyaluran informasi untuk menciptakan implementasi yang baik, hal ini dilakukan oleh pihak Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A terhadap masyarakat yang menggunakan aplikasi E-Court untuk mengurus perkara perceraian. Sedangkan Kejelasan informasi yang di maksud adalah pemberian infromasi mengenai pelaksanaan E-Court oleh Pengadilan Agama dapat dipahami dengan jelas dan tidak diragukan lagi oleh masyarakat mulai dari E-Filing (pendaftaran perkara secara online), E-Payment (Pembayaran biaya panjar secara online), E-Summons (Pemanggilan secara online) dan E-Litigation).

Berikut yang dikatakan oleh Bapak Misbar, S.Ag sebagai Panitera di Pengadilan Agama:

“Jadi yang pertama tentunya masyarakat yang datang ke pengadilan untuk meminta informasi, dan pegawai menjelaskan bahwa di pengadilan itu sekarang sejak di keluarkannya PERMA No 1 tahun 2019 sudah bisa berperkara secara elektronik, dan kemudian di sampaikan kepada masyarakat yang datang tata cara untuk mendaftar secara E-Court, kemudian disamping itu sebelumnya jugak ada sosialisasi melalui media sosial seperti instragram tata cara elektronik beracara secara elektronik itu ada di di TV media pengadilan, masyarakat bisa mendapatkan pencerahan alur melalui TV media itu dari segi sosialisasi, adapun di meja pendaftaran e court itu masyarakat nantik akan dibantu untuk membuatkan akun kemudian mengupload dokumen yang selama ini di bantu oleh pengadilan untuk mendaftarkan perkara, diberikan kemudahan sehingga masyarakat senang berperkara di pengadilan” (15-01-2024).



Menanggapi hal tersebut, berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Jefri Saputra, Amd selaku petugas E-Court :

“Kalau informasi E-Court kita ada di youtube, cara penyelesaian perkara ada di media youtube, terus ada banner, terus ada yang di dinding-dinding PTSP biasanya ada tu informasi, sama sosialisasi melalui vidio biasanya, di instragram dan youtube” (15-01-2024)

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A dalam menyampaikan informasi terkait pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court menggunakan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung Pengadilan Agama menyediakan loket E-Court bagi masyarakat yang datang langsung ke Pengadilan Agama dan ingin mendapatkan informasi serta bantuan dalam pendaftaran dan pengunggahan berkas perceraian pada aplikasi E-Court. Sedangkan secara tidak langsung informasi mengenai aplikasi E-Court di sampaikan melalui media sosial seperti instagram (@papekanbaru) dan youtube (<https://www.youtube.com/@PengadilanAgamaPekanbaru>) berupa vidio edukasi dan Podcash. Komunikasi yang di sampaikan Pengadilan Agama kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat selaku pengguna E-Court yang menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi E-Court dalam pelaksanaan Administrasi Perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan apa yang dimiliki suatu organisasi dalam menunjang tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini sumber daya yang di maksud adalah penggerak, pelaksana dan alat penunjang dalam mencapai keberhasilan implementasi aplikasi E-Court dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A. Beberapa indikator yang menjadi tolak ukur sumber daya dalam organisasi salah satunya dapat dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia dan Fasilitas.

Dikutip dari wibesite <https://www.pa-pekanbaru.go.id> Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A mendapatkan tiga penghargaan langsung dari Bapak Dr. H. Muhammad Syarifuddin SH.MH selaku ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. Berikut penghargaan yang di raih yakni, Juara 1 pemanfaatan E-Court Untuk Pengguna Lain (Masyarakat) terbanyak tahun 2023, Penyelesaian Permohonan Eksekusi terbanyak nomor 1 tahun 2023, Juara 2 Atas Penilaian Kinerja Triwulan tahun 2022, Peringkat 1 Nasional Kinerja Terbaik Pada Tahun 2023 Dilingkungan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, dan Peringkat 1 Nasional Penilaian Prestasi Pada Pengadilan Agama/Mahkamah Syari'ah Kelas 1A Triwulan III Tahun 2023,

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti terkait mekanisme penetapan petugas E-Court kepada Bapak Misbar, S.Ag. sebagai Panitera di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A:

“Ya, Penetapan petugas E-Court itu berdasarkan SK Ketua, jadi berdasarkan SK Ketua ada penanggung jawab kemudian ada petugas e court. Petugas E-Court biasanya orang-orang yang sudah terlatih, yang pertama tentunya mereka sudah paham tentang prosedur administrasi secara e court kemudian yang kedua tentu mereka juga diberikan terlebih dahulu pembekalan pelatihan pelatihan, BIMTEK (bimbingan teknis), tentang bagaimana administrasi secara e court, memang orang-orang yang ditempatkan di situ adalah orang-orang yang berkompeten. Sebelumnya terhadap petugas tersebut diberikan pelatihan” (15-01-2024)

Selanjutnya berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait sikap pegawai dan petugas E-Court kepada Astani, SH., MH:



“Setau saya dan yang saya alami semua memang sudah baik, semua udah baik dah istilahnya, karena kalau kita tidak paham pun pegawai di sini bersedia menjelaskan dan pegawai juga mau membantu masyarakat dalam mengaploud berkas” (01-02-2024)

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat bahwa mekanisme penetapan pegawai dan petugas E-Court di dasarkan pada SK Ketua Pengadilan Agama. Orang-orang yang dipilih merupakan orang-orang yang terlatih sudah memahami mengenai pelayanan administrasi perceraian secara elektronik dengan menggunakan E-Court. Pegawai sebagai sumber daya yang dimiliki oleh Pengadilan Agama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari penghargaan yang diterima Pengadilan Agama serta hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Berkaitan dengan fasilitas, Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A menyediakan beberapa fasilitas dalam menunjang pelaksanaan implementasi pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court yaitu, ruangan anjungan pelayanan mandiri bagi masyarakat yang ingin membuat surat gugatan secara mandiri, komputer yang digunakan untuk membantu masyarakat untuk membuat akun E-Court, Mesin Fotocopy, Ruang Tunggu yang dilengkapi dengan AC (Air Conditioner) dan tempat duduk yang nyaman dan mencukupi kapasitas pengunjung.

Disposisi

Disposisi adalah komitmen sebagai bentuk tanggung jawab dan pengabdian diri dari implementator dalam melaksanakan tugasnya. Dalam penelitian ini disposisi berarti komitmen dari pegawai dan petugas E-Court dalam melaksanakan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Misbar, S.Ag. sebagai Panitera di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A:

“Ya, jadi yang pertama dari pimpinan pengadilan sampai ke seluruh pegawai yang terlibat di dalam administrasi perkara dan persidangan secara elektronik ini kami sudah berkomitmen untuk mendukung pelaksanaan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik, sudah menjadi komitmen bersama mulai dari pimpinan sampai kebawah termasuk petugas E-Court” (15-01-2024)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Puji Lestari S.P sebagai salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi E-Court :

“Komitmen mereka sangat bagus ya, kemudian sangat bertanggung jawab dengan pekerjaan mereka, kemaren kan mereka tutup jam 3 saya di tungguin sampai jam 5, bagus sih” (01-02-2024)

Dalam menjalankan tugas di Pengadilan Agama diberlakukan hukuman disiplin dari pihak pengawas yang diperuntukkan bagi pegawai yang tidak berkomitmen dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan data yang di kutip dari pa-pekanbaru.go.id menunjukkan bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai maupun petugas E-Court dalam melakukan pelayanan dari tahun 2018 tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen dari para pegawai dan petugas E-Court dalam melaksanakan tugasnya dalam menciptakan pelayanan yang baik. Berdasarkan data dan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sudah adanya komitmen dari para pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya pegawai maupun petugas E-Court yang melakukan pelanggaran pada 6 tahun terakhir, selain itu berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pengadilan Agama selalu mendapatkan predikat “Sangat Baik” dari tahun 2019 sampai tahun 2022.



Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah tatanan yang sistematis dalam suatu organisasi berkaitan dengan pembagian kerja sesuai dengan kemampuan para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian ini struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian kerja dan pelaksanaannya dalam memberikan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah di tetapkan sebelumnya.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti kepada Drs. Lazuarman, M.Ag sebagai ketua Pengadilan Agama :

“E-Court ini di dasari kan dari PERMA, untuk pelaksanaannya juga sesuai dengan prosedur yang tertulis di PERMA juga, namun untuk SOP memang masih belum ada” (17-01-2024)

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti kepada Misbar, S.Ag. sebagai panitera di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A:

“Dalam melaksanakan E-Court di sini ada dasar hukum tentunya, yang pertama dari PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) NO 1 2019, yang sudah mengalami perubahan menjadi PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) NO 7 Tahun 2022, itu dari segi aturan” (15-01-2024)

Berikut rangkuman Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 sebagai dasar hukum pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court. Pasal 5: Layanan administrasi perkara secara elektronik dapat digunakan oleh pengguna terdaftar dan pengguna lainnya. Persyaratan untuk menjadi pengguna terdaftar bagi advokat terdiri dari kartu tanda penduduk (KTP), Kartu Keanggotaan Adokat dan berita acara sumpah advokat oleh Pengadilan Tinggi. Selanjutnya persyaratan untuk menjadi pengguna lainnya terdiri dari kartu identitas pegawai/kartu tanda anggota dan surat kuasa/ surat tugas bagi pihak yang mewakili kementerian/lembaga/badan usaha; atau kartu tanda penduduk/paspor atau identitas lainnya bagi perseorangan dan penetapan Ketua Pengadilan untuk beracara secara insidentil sebagai kuasa perseorangan.

Pasal 12: Bahwa pengguna terdaftar dan pengguna lain membayar panjar biaya perkara sesuai dengan taksiran secara elektronik. Selanjutnya Pasal 15: Pemanggilan/ Pemberitahuan secara elektronik disampaikan kepada penggugat, tergugat yang domisili elektroniknya telah dicantumkan dalam gugatan, tergugat yang telah menyatakan persetujuannya dan para pihak yang proses perkaranya telah dilakukan secara elektronik.

Pasal 20: Perkara yang didaftarkan secara elektronik disidangkan secara elektronik. Selanjutnya Pasal 22: Persidangan secara Elektronik dengan cara penyampaian jawaban, replik, duplik dan simpulan dilakukan dengan prosedur para pihak menyampaikan Dokumen Elektronik dan/ atau dokumen cetak bagi Tergugat yang tidak menyetujui Persidangan secara Elektronik paling lambat pada Hari dan jam sidang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan; setelah menerima dan memeriksa Dokumen Elektronik dan/ atau dokumen cetak yang telah diunggah ke SIP, Hakim/Hakim Ketua meneruskan Dokumen Elektronik kepada para pihak; kemudian Dokumen Elektronik yang berupa replik diunduh dan disampaikan oleh Juru Sita kepada Tergugat yang tidak menyetujui Persidangan secara Elektronik

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan hasil observasi yang dilakukan secara berulang-ulang serta pengamatan yang dilakukan menggunakan teknik triangulasi waktu yang dilakukan secara simultan yang dilakukan mulai dari 27 September 2023 tanggal 15 Januari 2024, 31 Januari 2024, dan 01 Februari 2024 berikut rangkaian prosedur pelaksanaan administrasi perceraian berbasis elektronik menggunakan aplikasi E-Court di Pengadilan Agama Pekanbaru:

Prosedur pertama yang dilakukan adalah pendaftaran pengguna. Pengguna E-Court terdiri dari pengguna terdaftar (Advokat) dan pengguna lainnya (Masyarakat dan perseorangan dengan kuasa insidental, kejaksaan sebagai jaksa pengacara negara, kementerian dan lembaga seperti BUMN, BUMD,



Badan Usaha Pemerintah). Untuk pengguna lainnya (masyarakat) yang kurang mengetahui mengenai prosedur pembuatan akun E-Court, Pengadilan Agama menyediakan meja E-Court untuk membantu masyarakat mulai dari pembuatan akun sampai pada pengunggahan berkas-berkas perceraian.

Setelah melakukan pendaftaran dan pengunggahan berkas-berkas yang berkaitan dengan perkara yang di daftarkan, pengguna terdaftar dan pengguna lainnya diwajibkan untuk membayar biaya panjar perkara sesuai dengan taksiran yang dibayarkan secara elektronik.

Selanjutnya pengguna terdaftar dan pengguna lainnya menunggu pemanggilan/pemberitahuan secara elektronik yang akan di kirim melalui alamat E-Mail masing-masing pengguna. Kemudian dilanjutkan dengan Pelaksanaan persidangan secara elektronik dengan cara penyampaian jawaban, replik, duplik dan simpulan yang di unggah secara elektronik.

Berdasarkan hal di atas dapat dilihat bahwa adanya kesesuaian pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan E-Court di Pengadilan Agama dengan Peraturan Mahkamah Agung No 7 Tahun 2022 yang menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan E-Court.

Berdasarkan data dan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court di dasarkan pada PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) No 7 Tahun 2022. Pelaksanaan administrasi perceraian menggunakan aplikasi E-Court di Pengadilan Agama telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dimana berdasarkan hasil wawancara petugas E-Court telah melaksanakan tugasnya dalam membantu masyarakat dalam pembuatan akun sampai pada pengunggahan berkas-berkas sesuai dengan perkara yang di daftarkan.

Kendala Dalam Pelaksanaan Administrasi Perceraian Secara Elektronik “E-Court”

Dalam pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan E-Court terdapat dua jenis kendala, yakni Kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal merupakan kendala yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri. Dalam penelitian ini, kendala berkaitan dengan hambatan dalam melaksanakan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court. Kendala internal dalam implementasi pelaksanaan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court adalah gangguan server dari admin pusat E-Court yang berasal dari Mahkamah Agung yang sering mengalami perbaikan dan mengganggu para pengguna dalam berperkara melalui E-Court.

Sedangkan Kendala Eksternal adalah kendala yang berasal dari luar organisasi. Dalam penelitian ini kendala eksternal berkaitan dengan hambatan yang berasal dari luar Pengadilan Agama dalam melaksanakan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court. Kendala eksternal dalam melaksanakan pelayanan administrasi perceraian secara elektronik menggunakan aplikasi E-Court adalah kurangnya pemahaman masyarakat khususnya lansia dalam menggunakan aplikasi E-Court sehingga terjadinya kekeliruan seperti gagalnya sidang perkara karena masyarakat yang tidak melihat E-Mail sebagai media penyampaian informasi persidangan, selain itu gangguan jaringan yang mengganggu pengguna dalam proses berperkara pada aplikasi E-Court khususnya dalam mengunggah berkas perceraian dan proses persidangan yang memang dilakukan secara online.



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan lapangan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai Implementasi pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik melalui E-Court dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A sudah dapat dikatakan sudah berjalan sebagaimana mestinya serta dapat meningkatkan pelayanan publik di Pengadilan Agama. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya informasi yang dapat diakses pengguna di berbagai media sosial Pengadilan Agama, sumber daya manusia dan fasilitas yang berkualitas dan memadai, komitmen tinggi dari para pegawai dalam melayani dan sumber hukum yaitu PERMA No 7 Tahun 2022 sebagai pedoman yang jelas dalam pelaksanaan administrasi perceraian melalui E-Court dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A.

Selain itu memang masih ada sedikit kendala dalam pelaksanaan administrasi perceraian secara elektronik melalui E-Court dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A adalah adanya gangguan jaringan yang di sebabkan oleh berbagai hal seperti cuaca, adanya kendala server dari Mahkamah Agung yang menyebabkan kendala dalam proses pelaksanaan administrasi perceraian melalui E-Court selain itu kurangnya pemahaman masyarakat khususnya lansia dalam menggunakan E-Court yang menyebabkan adanya kendala dalam bagian pemanggilan online, lansia yang tidak melihat E-Mail sebagai media pemberitahuan pemanggilan persidangan secara online akan ketinggalan jadwal sidang.

Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa adanya kesesuaian dengan hasil penelitian sebelumnya dimana penerapan E-Court memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di pengadilan sesuai dengan dasarnya yaitu terealisasinya asas Peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan di seluruh tingkatan Badan Peradilan. Namun implementasi E-Court di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A masih terdapat beberapa kendala baik internal maupun eksternal yang hendaknya dapat diatasi dengan baik untuk lebih meningkatkan pelayanan.

Peneliti menyadari bahwa dalam suatu penelitian pasti terdapat kekurangan dan kelemahan. Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam penelitian ini adalah responden penelitian. Kurangnya partisipasi masyarakat khususnya lansia yang mengurus perceraian dalam memberikan pendapat dalam proses wawancara. Oleh karena itu peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya agar dapat memaksimalkan penelitian mengenai E-Court di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A karena masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui tentang kemudahan yang di tawarkan dengan adanya E-Court di badan peradilan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti tidak menerima dana dari siapapun untuk melaksanakan penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian di Pengadilan Agama Pekanbaru Kelas 1A yang sudah bersedia diwawancarai di sela-sela pekerjaan mereka.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, Fitri, A. H., Sari, A. M., Gistituati, N., & Rusdinal. (2022). Tahapan Pembuatan Kebijakan Publik Sebagai Landasan Pengambil Kebijaksanaan. *Jurnal Muara Pendidikan*, 7(1), 148–155.
- Agus, P. (2017). Hakam Dan Mediasi Di Pengadilan Agama. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 6, Issue November).
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Anta Kusuma, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Jurnal Humanika*, 21(1), 34. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fiulaizi Anna, D. (2020). Impelementasi Kebijakan Hutan Pendidikan (Studi Pda Dusun Summersari, Desa Twangargo, Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 3 (2020)*, 6(1), 84.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Hasanah, U. (2020). Pengaruh Perceraian Orangtua Bagi Psikologis Anak. *AGENDA: Jurnal Analisis Gender Dan Agama*, 2(1), 18. <https://doi.org/10.31958/agenda.v2i1.1983>
- Hidayat, F. P., & Asni, A. (2021). Efektifitas Penerapan E-Court dalam Penyelesaian Perkara di Pengadilan Agama Makassar. *Qadauna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam*, 2(1), 107. <https://doi.org/10.24252/qadauna.v2i1.16648>
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus: Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 60. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Husnul Khaatimah, R. W. (2017). Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading and Composition Terhadap Hasil Belajar. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 2(2), 80–81.
- Kaharuddin. (2021). Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan*, IX(1), 1–8. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Ketut, R. N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 10(11), 2446.
- Leo, A. (2022). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta, cv.
- Malian, S. (2021). *Kebijakan Publik Dalam Negara Hukum*. Kreasi Total Media.
- Maulana, N. 201. (2019). *Kebijakan Publik : Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik* (Issue September).
- Maunde Riski, D. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Adminsitrasi Publik, VOL.7 NO.9*, 20–22.
- Mursyidah, L., & Usrotin Choiriyah, I. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Muslim, H. L. (2017). *Pelayanan Publik*. Kreasi Edukasi.
- Nurdiansyah, F., & Rugoyah, H. S. (2021). Strategi Branding Bandung Giri Gahana Golf Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Purnama Berazam*, 2(2), 159.
- Prabawati, T., Duadji, N., & Ita Prihantika. (2021). Efektifitas Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A.



- Administrativa*, 3(1), 39.
- Rafi'i Akhmad. (2020). Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Pada Fungsi Badan Permusyawaratan Desa Di Desa Bintang Ninggi II Kecamatan Teweh Selatan Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 66.
- Saputra, W. (2019). Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Dan Transparansi Pelayanan Publik Di Jawa Timur. *Al-Adabiya: Jurnal Kebudayaan Dan Keagamaan*, 14(01), 38. <https://doi.org/10.37680/adabiya.v14i01.102>
- Setiawan, A. D., Artaji, & Sherly Ayuna Putri. (2021). Implementasi Sistem E-Court Dalam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 2(2), 198–217. <https://doi.org/10.23920/jphp.v2i2.352>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Abdulah, Fitri, A. H., Sari, A. M., Gistituati, N., & Rusdinal. (2022). Tahapan Pembuatan Kebijakan Publik Sebagai Landasan Pengambil Kebijaksanaan. *Jurnal Muara Pendidikan*, 7(1), 148–155.
- Agus, P. (2017). Hakam Dan Mediasi Di Pengadilan Agama. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 6, Issue November).
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Anta Kusuma, I. G. K. C. B., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(2), 236–248. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i2.1523>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Jurnal Humanika*, 21(1), 34. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fiulaizi Anna, D. (2020). Impelementasi Kebijakan Hutan Pendidikan (Studi Pda Dusun Sumpersari, Desa Twangargo, Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 3 (2020)*, 6(1), 84.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)
- Hasanah, U. (2020). Pengaruh Perceraian Orangtua Bagi Psikologis Anak. *AGENDA: Jurnal Analisis Gender Dan Agama*, 2(1), 18. <https://doi.org/10.31958/agenda.v2i1.1983>
- Hidayat, F. P., & Asni, A. (2021). Efektifitas Penerapan E-Court dalam Penyelesaian Perkara di Pengadilan Agama Makassar. *Qadauna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam*, 2(1), 107. <https://doi.org/10.24252/qadauna.v2i1.16648>
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi Kasus: Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 60. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Husnul Khaatimah, R. W. (2017). Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading and Composition Terhadap Hasil Belajar. *Jurnal Teknolofi Pendidikan*, 2(2), 80–81.
- Kaharuddin. (2021). Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan*, IX(1), 1–8. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Ketut, R. N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 10(11), 2446.
- Leo, A. (2022). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta, cv.



- Malian, S. (2021). *Kebijakan Publik Dalam Negara Hukum*. Kreasi Total Media.
- Maulana, N. 201. (2019). *Kebijakan Publik : Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik* (Issue September).
- Maunde Riski, D. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Penanggulangan Covid-19 Di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Adminsitrasi Publik, VOL.7 NO.9*, 20–22.
- Mursyidah, L., & Usrotin Choiriyah, I. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Muslim, H. L. (2017). *Pelayanan Publik*. Kreasi Edukasi.
- Nurdiansyah, F., & Rugoyah, H. S. (2021). Strategi Branding Bandung Giri Gahana Golf Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Purnama Berazam, 2(2)*, 159.
- Prabawati, T., Duadji, N., & Ita Prihantika. (2021). Efektifitas Penerapan Aplikasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A. *Administrativa, 3(1)*, 39.
- Pranomo, J. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Percetakan Kurnia.
- Rafi'i Akhmad. (2020). Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Pada Fungsi Badan Permusyawaratan Desa Di Desa Bintang Ninggi II Kecamatan Teweh Selatan Kabupaten Barito Utara). *Jurnal Administrasi Publik, 6(1)*, 66.
- Saputra, W. (2019). Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Dan Transparansi Pelayanan Publik Di Jawa Timur. *Al-Adabiya: Jurnal Kebudayaan Dan Keagamaan, 14(01)*, 38. <https://doi.org/10.37680/adabiya.v14i01.102>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Issue August). CV. Penerbit Qiara Medika.
- Setiawan, A. D., Artaji, & Sherly Ayuna Putri. (2021). Implementasi Sistem E-Court Dalam Penegakan Hukum Di Pengadilan Negeri. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran, 2(2)*, 198–217. <https://doi.org/10.23920/jphp.v2i2.352>
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan< Implementasi dan Evaluasi. In *Brilliant an imprint of MIC Publishing COPYRIGHT*. Brilliant PT Menuju Insan Cemerlang.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal, 2(1)*, 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam. *Jurnal IndraTech, 8(4)*, 81–94.
- Trivaika, E., & Senubekti, M. A. (2022). Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. *Nuansa Informatika, 16(1)*, 34–35. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4670>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban, 3(1)*, 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>
- Pranomo, J. (2020). *Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Percetakan Kurnia.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Issue August). CV. Penerbit Qiara Medika.
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan< Implementasi dan Evaluasi. In *Brilliant an imprint of MIC Publishing COPYRIGHT*. Brilliant PT Menuju Insan Cemerlang.
- Yayuk Indrasari. (2020). Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat Di Desa Gending Waluh Kecamatansempol (Ijen) Bondowoso. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 14(1)*, 45–46. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.44>
- Yunengsih, S., & Syahrilfuddin, S. (2020). the Analysis of Giving Rewards By the Teacher in Learning Mathematics Grade 5 Students of Sd Negeri 184 Pekanbaru. *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran), 4(4)*, 715. <https://doi.org/10.33578/pjr.v4i4.8029>