



Implementasi *E-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas 1A Sebagai Perwujudan Reformasi Birokrasi (Studi Kasus: Penanganan Perkara Perdata)

Romando Alexander Amalo

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondece: romialexander19@gmail.com

Abstract

This study examines the success of e-Court implementation in Denpasar District Court in handling civil cases as an embodiment of bureaucratic reform. The process of measuring the success of implementation uses qualitative research methods, where data is taken directly through direct observation activities in the object of research and literature study. The results of the study show that the implementation of e-Court in the District Court appears to be running in accordance with the policy directions written in the legal basis for its implementation, but there is still a need for improvement and optimization. There are still obstacles especially in the technical introduction of this service to the public, especially those who are not registered as an advocate (registered users). Innovation in promotion and digital communication to the public needs to be improved. This is done so that this policy can be fully absorbed and used optimally to further improve the development of this service in the future for an increasingly advanced judiciary.

Keywords: *Implementation, e-Court, Civil Cases*

Abstrak

Penelitian ini melihat keberhasilan implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar dalam penanganan perkara perdata sebagai perwujudan reformasi birokrasi. Proses pengukuran keberhasilan implementasi menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana data diambil langsung melalui kegiatan observasi langsung di objek penelitian dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri tampak berjalan sesuai arahan kebijakan yang tertulis dalam dasar hukum pelaksanaannya, namun masih perlu adanya peningkatan dan pengoptimalan. Masih ditemukan kendala terlebih terhadap pengenalan teknis layanan ini kepada masyarakat terutama yang bukan terdaftar sebagai seorang advokat (pengguna terdaftar). Inovasi dalam promosi dan komunikasi digital ke masyarakat dirasa perlu ditingkatkan. Hal ini dilakukan agar kebijakan ini dapat diserap secara penuh dan dipakai dengan optimal guna semakin meningkatkan pengembangan layanan ini kedepannya bagi peradilan yang semakin maju.

Kata kunci: *Implementasi, e-Court, Perkara Perdata*

I. Pendahuluan

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan jawaban pemerintah untuk mengubah dan memperbaiki sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, hingga pelayanan publik. Tujuan utama dari suatu reformasi birokrasi adalah mengembangkan birokrasi menjadi lebih bersih dan akuntabel, berkinerja tinggi, serta mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas. Secara umum, reformasi birokrasi memiliki sasaran untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah, menguatkan integritas dan akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan reformasi birokrasi telah memiliki landasan dasar hukum sejak dikeluarkannya *Grand Design* Reformasi Birokrasi pada tahun 2010 dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Proses reformasi birokrasi akan menjadi kegiatan yang terus dijalankan kedepannya karena melihat adanya perubahan dan dinamisasi dalam pengelolaan negara, serta kompleksitas masalah yang terus berkembang beriringan (Muriany & Ruhunlela, 2021).

Reformasi birokrasi pada sisi yang lain memberikan angin segar dalam sektor hukum di Indonesia, salah satunya melalui inovasi *e-Court*. Inovasi ini menunjukkan reformasi birokrasi mendorong penerapan teknologi

informasi dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara termasuk di bidang peradilan, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik. *E-Court* menjadi sebuah manifestasi nyata dari reformasi birokrasi di sektor hukum Indonesia, yang bertujuan untuk menambahkan unsur modernisasi dalam sistem peradilan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses peradilan, serta memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat terhadap layanan peradilan. Beragam rangkaian proses peradilan seperti pendaftaran perkara, pembayaran biaya panjar, dan persidangan dapat dilakukan secara elektronik melalui *e-Court* dengan lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini menjawab tujuan reformasi peradilan untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan (Ahdiyati & Syawali, 2022).

Gambar 1. Laman *E-Court* Mahkamah Agung Republik Indonesia



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

Sistem *e-Court* menjadi salah sekian inovasi dari Mahkamah Agung dalam mendongkrak transparansi, peningkatan kinerja dalam penyelesaian perkara, dan inisiasi untuk menghubungkan perkembangan zaman antara masyarakat dengan teknologi (Setiawan et al., 2021). Dasar hukum dalam pelaksanaan *e-Court* di Indonesia terletak pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 yang secara lengkap mengatur bagaimana informasi akan teknis dan relevansinya bagi pengembangan peradilan yang mulai mengandalkan inovasi teknologi. Menarik mundur waktu sebelum era digitalisasi diadopsi kedalam bagian masyarakat dan pemerintahan Indonesia secara signifikan, proses peradilan di Indonesia kerap kali memakan waktu yang lama, birokratif, dan kurang transparan. Masyarakat masih perlu datang secara langsung ke pengadilan untuk mengurus berbagai hal, mulai dari pendaftaran perkara hingga mengikuti persidangan. Proses secara manual ini membuat rentan terjadinya kesalahan administrasi dan penundaan. Namun, kehadiran *e-Court* memberikan perubahan drastis pada wajah peradilan Indonesia. Proses peradilan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran perkara, memantau perkembangan perkara, dan bahkan mengikuti persidangan secara daring. Jika dibandingkan antara sistem peradilan konvensional dengan *e-Court* menunjukkan bahwa *e-Court* telah berhasil memangkas waktu tunggu perkara, mengurangi biaya litigasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan peradilan (Waruwu & Zai, 2023).

Persidangan elektronik (*e-Court*) mendorong terwujudnya Visi Mahkamah Agung menjadi Badan Peradilan Indonesia yang Agung, yang terletak pada poin ke-10 perwujudan Visi Mahkamah Agung dalam Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 adalah mewujudkan Badan Peradilan Modern dengan berbasis teknologi informasi terpadu (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2010). Ketua Mahkamah Agung dalam pidatonya pada Laporan Tahunan 2020 menyampaikan tujuan utama dibangunnya sistem peradilan modern adalah untuk mempercepat proses penyelesaian perkara dan memberikan kemudahan bagi para pencari keadilan dalam menyelesaikan perkaranya (Asimah, 2021). Berdasarkan ringkasan eksekutif laporan tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia tahun 2021 ditemukan bahwa pada lingkup pengadilan tingkat pertama secara khusus di pengadilan negeri seluruh Indonesia telah terlaksana sebanyak 90.041 perkara yang ditangani melalui layanan pengadilan elektronik (*e-Court*). Penanganan perkara melalui *e-Court* terus mengalami kenaikan dari tahun 2019.

Tabel 1 Data Penanganan Perkara melalui *e-Court* Tahun 2019-2021

No.	Badan Peradilan	2019	2020	2021	% Kenaikan
1.	Pengadilan Negeri	21.895	82.225	90.041	9,51%
2.	Pengadilan Agama	24.776	102.690	132.869	29,39%
3.	Pengadilan Tata Usaha Negara	573	2,072	2,162	4,34%
TOTAL		47.244	186.987	225.072	20,37%

Sumber: Ringkasan Eksekutif Laporan Tahunan Mahkamah Agung RI Tahun 2021

Tabel diatas merupakan gambaran akan penanganan *e-Court* secara nasional di ketiga badan peradilan Indonesia yang juga menunjukkan bagi ketiga badan peradilan implementasi *e-Court* disambut baik dengan adanya peningkatan penanganan perkara setiap tahunnya. Meskipun dilanda pandemi COVID-19 pada tahun-tahun tersebut tetapi peradilan terlihat mampu memberikan pelayanan yang baik dan tetap bisa terlaksana meskipun ada keterbatasan dari segi situasi. Situasi pandemi menggambarkan momentum yang cocok untuk dijadikan sebagai situasi penilaian implementasi *e-Court* untuk mendukung terlaksananya peradilan di Indonesia yang efisien, efektif, dan adaptif. Kuantitas perkara yang masuk dan jumlah penyelesaian perkara menjadi salah sebagian indikator umum yang bisa dipakai untuk membandingkan kondisi peradilan yang dijalankan. Melalui perbandingan tersebut akan terlihat dampak kehadiran modernisasi peradilan yang salah satunya dipengaruhi oleh *e-Court*. Dalam cakupan lingkungan peradilan umum Indonesia yang lebih luas, berikut tersajikan data keadaan perkara pada pengadilan negeri seluruh Indonesia sebagai peradilan tingkat pertama dalam beberapa tahun terakhir.

Tabel 2. Data Keadaan Perkara Pengadilan Tingkat Pertama (Pengadilan Negeri) pada Lingkungan Peradilan Umum di Seluruh Indonesia

Tahun	Sisa Perkara Tahun Sebelumnya	Perkara Tahun Masuk	Jumlah Perkara Tahun Sekarang	Putus	Persentase (%) Putusan
2017	37.449	4.840.210	4.877.659	4.824.570	98,9%
2018	40.608	5.514.996	5.555.604	5.507.953	99,14%
2019	43.279	6.069.291	6.112.570	6.068.924	99,28%
2020	39.055	3.192.239	3.231.294	3.188.252	98,80%
2021	38.856	2.049.045	2.087.901	2.046.150	98,21%

Sumber: Laporan Tahunan Mahkamah Agung Tahun 2017 hingga 2021

Data diatas menunjukkan bahwa dalam tingkat pertama peradilan umum di Indonesia telah mengerjakan perkara yang tinggi di mana peningkatan dari tahun 2017 sampai tahun 2019 hingga 0,29%. Dikarenakan pandemi COVID-19 yang memberikan dampak sangat besar pada tahun 2020, penanganan perkara dalam data diatas mengalami penurunan sebesar hamper 50% dari tahun sebelumnya. Konsistensi dan adaptasi pengadilan negeri sebagai salah satu badan peradilan tingkat pertama menyelenggarakan peradilan dengan kondisi seperti ini tentu menjadi harapan bagi masyarakat umum akan terjaganya reformasi birokrasi yang positif di Indonesia, terutama reformasi birokrasi pada sektor hukum. Klasifikasi kasus penanganan perkara jika dikhususkan menjadi hanya pada perkara perdata sebagai salah satu perkara yang paling banyak diajukan oleh masyarakat terangkum dalam pemaparan tabel data berikut.

Tabel 3 Keadaan Perkara Pengadilan Tingkat Pertama berdasarkan Jenis Perkara Perdata di Seluruh Indonesia

Tahun	Sisa Perkara Tahun Sebelumnya	Perkara Tahun Masuk	Jumlah Perkara Tahun Sekarang	Putus	Persentase (%) Putusan
2017	14.094	87.274	101.368	77.782	76,75%
2018	14.650	106.181	120.811	99.251	82,13%
2019	16.337	115.864	132.201	114.770	86,81%
2020	12.979	98.604	111.583	93.551	83,84%
2021	16.555	102.577	119.132	98.195	82,41%

Sumber: Laporan Pelaksanaan Kegiatan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum

Dinamika penanganan perkara perdata sebagai perkara yang paling umum di Indonesia dapat dilihat melalui data diatas yang menunjukkan bahwa jumlah beban perkara mengalami peningkatan setiap tahunnya kecuali di tahun 2020 sebagai tahun besar pandemi COVID-19 melanda Indonesia. Peningkatan yang terus terjadi

bisa menjadi kunci penglihatan secara akademis bahwa perkara dalam masyarakat membutuhkan peradilan yang bisa memberikan keadilan dan jawaban atas setiap ajuan yang mana hal ini mengarah pada inovasi peradilan dan pelayanannya. Hal ini menempatkan inovasi peradilan elektronik (*e-Court*) menjadi hal yang penting, utama, dan penuh harapan yang tinggi terutama dalam hal eksekusinya atau dengan bahasa lainnya adalah bagaimana *e-Court* bisa diimplementasikan dengan baik.

Inovasi *e-Court* yang dinilai telah membawa angin segar kepada dunia peradilan Indonesia dapat dirasakan melalui salah satu pengadilan di pulau dewata yang berhasil mengimplementasikan sistem ini dengan baik yaitu Pengadilan Negeri Denpasar Kelas 1A (Selanjutnya disebut Pengadilan Negeri Denpasar). Pengadilan yang terletak di wilayah Ibukota Provinsi Bali ini telah berhasil menerapkan sistem elektronik dalam berbagai proses peradilan, sehingga memberikan pelayanan yang lebih efisien dan transparan kepada masyarakat. Pengadilan Negeri Denpasar yang terklasifikasi ke dalam pengadilan negeri kelas 1A menjadikannya sebagai salah satu pengadilan negeri yang memberikan dampak besar bagi pelaksana peradilan di Bali. Dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 292/KMA/SK/XII/2021 pada Bab 5 (lima) pasal 1 (satu) yang berbunyi bahwa penetapan peradilan umum di Ibukota Provinsi menjadikannya sebagai Pengadilan Kelas 1A menjelaskan posisi Pengadilan Negeri Denpasar menjadi Pengadilan Kelas 1A. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi Pengadilan Negeri Denpasar sebagai satu-satunya Pengadilan Negeri Kelas 1A dalam kinerja dan upayanya dalam memberikan pelayanan hukum yang maksimal bagi masyarakat di wilayah hukumnya.

Terlepas dari posisi Pengadilan Negeri Denpasar yang berlokasi di Ibukota Provinsi Bali, dalam beban kasus yang terima jika membandingkannya dengan Pengadilan Negeri lain di Bali maka dapat terlihat dengan jelas bahwa terdapat perbedaan yang mencolok. Pengadilan Negeri Denpasar menjadi yang tertinggi dalam salah satu klasifikasi perkara perdata yang masuk, hal ini terangkum dalam tabel berikut.

Tabel 4. Jumlah Perkara Masuk Perdata Permohonan Tahun 2023

Kabupaten/Kota	Jumlah Perkara Masuk Klasifikasi Perkara Perdata Permohonan (Tahun 2023)
Pengadilan Negeri Denpasar	1.043
Pengadilan Negeri Gianyar	328
Pengadilan Negeri Singaraja	283
Pengadilan Negeri Tabanan	257
Pengadilan Negeri Negara	143
Pengadilan Negeri Amlapura	110
Pengadilan Negeri Bangli	107
Pengadilan Negeri Semarapura	76

Sumber: Diolah Penulis, 2024

Perbandingan yang dimunculkan masih sebatas perkara perdata permohonan saja, dimana jika dibandingkan dalam perkara masuk pada klasifikasi perkara yang lain tetap Pengadilan Negeri Kelas 1A menunjukkan angka yang lebih dominan. Selain perdata permohonan, perbedaan klasifikasi perkara perdata antara Pengadilan Negeri Denpasar dengan Pengadilan Negeri lain di Bali juga meliputi kepailitan hingga gugatan yang secara substansinya bisa berupa perkara pemenuhan hak, perkara penegakan hak, perkara status, perkara warisan, hingga perkara perlindungan hukum (sipp.pn-denpasar.go.id).

Perjalanan pelaksanaan peradilan di Pengadilan Negeri Denpasar yang kini sudah menggunakan sistem *e-Court* melewati proses adaptasi yang signifikan. Melihat kebelakang sebelum masuknya *e-Court*, proses peradilan yang masih dilakukan secara konvensional menjadi salah satu alasan yang tepat mengapa implementasi sistem *e-Court* perlu dilakukan di Pengadilan Negeri Denpasar. Dari perspektif internal, para pelaksana pelayanan seringkali dihadapkan pada beban kerja yang tinggi, proses manual yang berbelit-belit, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Hal ini mengakibatkan efisiensi kerja yang rendah, rentan terjadinya kesalahan manusia, serta kesulitan dalam mengelola volume perkara yang terus berdatangan. Sementara itu, dari perspektif eksternal, masyarakat pengguna jasa peradilan seringkali mengeluhkan lamanya proses persidangan, kesulitan mengakses informasi perkara, dan biaya yang mahal. Kurangnya transparansi dalam

proses peradilan juga menjadi permasalahan yang sering dihadapi masyarakat. Kondisi ini tentu saja berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan. Menjawab hal ini Pengadilan Negeri Denpasar menunjukkan sikapnya untuk tidak tinggal diam dalam menghadapi kekhawatiran masyarakat, melalui Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Denpasar Nomor W.24-U1/33/KP.01.2/3/2020 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Denpasar teruraikan suatu standar pelayanan sebagai upaya untuk memperkuat komitmen dalam penyelenggaraan peradilan yang transparan dan terstruktur sehingga ketika implementasi akan inovasi baru seperti *e-Court* dilaksanakan di wilayah Pengadilan Negeri Denpasar, masyarakat yang berada dalam lingkup wilayah hukumnya dapat menikmati inovasi ini dengan kondisi birokrasi yang menjalankannya kebijakan tersebut sudah terbuka dan jelas.

Berkat dukungan yang diterima Pengadilan Negeri Denpasar secara internal dan eksternal, menjadikan realisasi perubahan tata pelaksanaan pelayanan peradilan yang lebih modern dapat terjadi. Indikasi pertama yang ditinjau secara internal terletak pada kesiapan sumber daya manusia. Pemahaman dan keahlian para hakim, panitera, dan staf teknis dalam mengoperasikan sistem *e-Court* sangat krusial. Adanya dukungan penuh dari pimpinan dan adanya unit kerja khusus yang bertanggung jawab atas pengelolaan *e-Court* akan mempercepat proses implementasi. Faktor internal lainnya adalah ketersediaan anggaran untuk pengadaan perangkat keras dan lunak, serta biaya pelatihan bagi para pegawai. Sedangkan meninjau indikasi secara eksternal secara signifikan mengarah pada dukungan pemerintah pusat. Kebijakan pemerintah yang mendukung digitalisasi sistem peradilan akan memberikan dorongan yang kuat bagi implementasi *e-Court*. Selain itu, dukungan dari masyarakat juga sangat penting. Tingkat literasi digital masyarakat akan mempengaruhi keberhasilan penggunaan layanan *e-Court*. Faktor eksternal lainnya adalah perkembangan teknologi informasi. Semakin canggih teknologi informasi, semakin banyak fitur dan layanan baru yang dapat ditambahkan ke dalam sistem *e-Court*. Kedua indikasi ini menunjukkan kesiapan Pengadilan Negeri Denpasar menyambut perubahan yang dibutuhkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat terutama dalam konteks pemberian layanan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Meninjau kesiapan pelaksanaan *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar dapat direkayasa secara kasar melalui keadaan penanganan perkara perdata secara data melalui *e-Court* dibandingkan dengan seluruh Pengadilan Negeri di Bali.

Tabel 5. Data Implementasi E-Court di Seluruh Pengadilan Negeri Provinsi Bali Tahun 2023

Kabupaten/Kota	Perkara Gugatan	Perkara Gugatan Sederhana	Perkara Permohonan
Pengadilan Negeri Denpasar	1374	22	1043
Pengadilan Negeri Singaraja	867	11	287
Pengadilan Negeri Gianyar	335	5	328
Pengadilan Negeri Tabanan	414	7	251
Pengadilan Negeri Negara	295	9	140
Pengadilan Negeri Amlapura	307	4	110
Pengadilan Negeri Bangli	174	4	107
Pengadilan Negeri Semarapura	138	2	75

Sumber: Diolah oleh Penulis

Sekali lagi Pengadilan Negeri Denpasar menempati posisi teratas dalam hitungan rentang jumlah penanganan perkara yang menggunakan implementasi *e-Court*, namun melihat data ini sekaligus membuktikan eksistensi *e-Court* yang mulai diterapkan secara masif pada tahun 2019 sudah diketahui, diterima, dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Meninjau hasil statistik dalam [website https://ecourt.mahkamahagung.go.id/mapecourt_umum](https://ecourt.mahkamahagung.go.id/mapecourt_umum) bahwa seluruh Badan Peradilan di seluruh Indonesia yang berada dibawah otoritas Mahkamah Agung sudah menerapkan *e-Court* sebagai inovasi yang dijalankan untuk memberikan peradilan berbasis elektronik bagi masyarakat. 382 dari 382 peradilan umum di Indonesia tercatat secara aktif menggunakan layanan *e-Court*. Hal ini menjadi pertanda yang positif bahwa inovasi ini disambut baik dan secara serempak diimplementasikan, terlepas klasifikasi kelas masing-masing pengadilan.

Meskipun implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar sudah membawa banyak manfaat, namun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi sistem yang harus terus mengalami peningkatan dan penyesuaian. Proses transformasi digital dalam peradilan, seperti yang terjadi di Pengadilan Negeri Denpasar, tidak selalu berjalan mulus. Beberapa kendala teknis dan non-teknis seringkali muncul. Dalam konteks lokal masyarakat Denpasar dan Badung dengan dinamika masyarakat yang unik dan beragam, kesenjangan digital di masyarakat Denpasar menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam implementasi *e-Court*, mengingat tidak semua pengguna memiliki akses yang sama terhadap teknologi informasi. Hal ini membuat Pengadilan Negeri Denpasar harus memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat dalam lingkup kewenangannya yaitu masyarakat Denpasar dan Badung agar dapat menerima, memahami, dan melaksanakan peradilan dengan baik secara khusus yang sejalan dengan perencanaan digitalisasi peradilan yakni peradilan elektronik melalui *e-Court*.

Potensi permasalahan dalam jangka yang panjang kedepan perlu diantisipasi untuk dapat menjalankan sistem yang sudah ada secara lebih optimal atau mengembangkan inovasi baru. Antisipasi masalah dapat dicerminkan melalui beberapa masalah yang kerap ditemukan pasca implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar. Kendala internal yang dapat berpotensi menjadi sebuah hambatan pelaksanaan kebijakan dapat muncul akibat resistensi dari sebagian pegawai terhadap perubahan sistem. Pegawai yang sudah terbiasa dengan sistem manual mungkin merasa kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru. Selain itu, kurangnya pelatihan yang memadai dapat menghambat efektivitas penggunaan *e-Court*. Terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi juga menjadi tantangan tersendiri. Kurangnya pemahaman terhadap sistem ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengoperasian dan berdampak pada kualitas pelayanan hukum. Namun terlepas dari semua potensi permasalahan ini, bagaimana selanjutnya adaptasi ini bisa berhasil dan semakin membaik kedepannya maka diperlukan analisis yang lebih mendalam bagi Pengadilan Negeri Denpasar dalam mengimplementasikan *e-Court*. Sebagai penunjang analisis dalam penelitian ini agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih dalam, penulis menggunakan teori implementasi kebijakan oleh George C. Edwards III dengan 4 (empat) indikatornya yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi. Keempat indikator tersebut penulis pilih sebagai pilar pembahasan yang sesuai untuk meninjau keberhasilan implementasi *e-court* di Pengadilan Negeri Denpasar.

II. Metode Penelitian

Penelitian berikut merupakan penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Komariah (2014) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah dan melibatkan berbagai metode seperti wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Penelitian kualitatif dipilih karena dapat menjabarkan hasil pembahasan yang sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan dimana analisis terjadi secara objektif. Adapun jenis penelitian yang digunakan yakni studi kasus dan model desain penelitian kualitatif yang digunakan deskriptif-kualitatif. Model desain penelitian secara deskriptif-kualitatif dimaksud dengan menyajikan data berupa kata-kata dan gambar yang didapat dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, serta dokumen resmi yang lainnya sehingga laporan penelitian berisikan kutipan yang membantu menggambarkan keadaan dalam bentuk aslinya (Moleong, 2014). Pemaparan yang deskriptif dipilih penulis karena mampu menggambarkan situasi maupun peristiwa yang terjadi di lapangan secara runtut dan terperinci. Berdasarkan hal tersebut penelitian deskriptif dipilih karena tepat dalam mengungkapkan dan menerangkan suatu gambaran atas fenomena yang terjadi. Metode penelitian ini digunakan untuk bisa mendeskripsikan perihal pengimplementasian *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas 1A dalam menangani perkara perdata.

Teknik analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah analisis data yang secara bersama dilakukan, terdiri dari reduksi, data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi. Adapun penjelasan dari ketiga analisis alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi data, menjadi bagian dari analisis yang digambarkan melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan, dan transformasi data secara kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian data, adalah seukumpulan informasi yang tersusun dan mendorong adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data terdapat variasi bentuk yaitu, dalam bentuk matriks, grafik, jaringan serta, bagan-bagan yang dapat memberikan gambaran secara lengkap dan menyeluruh.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, merupakan analisis yang menunjang kesimpulan penelitian yang menjadi tujuan akhir. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahapan dimana peneliti berusaha memaknai data yang terkumpul. Kesimpulan bersifat tentatif, maka dengan bertambahnya data kesimpulan akan menghasilkan sesuatu yang lebih akurat. Penting melakukan verifikasi dalam tahap penarikan kesimpulan.

Penyajian data dilakukan secara naratif, bagan, atau berbentuk tabel yang dapat memudahkan pembaca. Kemudahan ini menunjang umpan balik yang berguna untuk penyempurnaan penelitian terkait kedepannya. Maka penyajian data yang digunakan adalah naratif, bagan, dan tabel. Penyusunan dilakukan secara sistematis, hal ini dilakukan agar data yang didapatkan bisa tersusun dengan baik sehingga mudah dicerna dan dipahami.

III. Pembahasan

Hasil Temuan Implementasi *E-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas 1A Sebagai Perwujudan Reformasi Birokrasi (Studi Kasus: Penanganan Perkara Perdata)

Pengadopsian teknologi yang semakin dalam bagi peradaban kehidupan manusia sudah semakin nyata terasa yang pada puncaknya terjadinya semasa pandemi COVID-19 melanda secara global. Salah satu hasil pemanfaatan teknologi yang dihasilkan menjadi sebuah inovasi pelayanan publik adalah *e-Court*. *E-Court* yang dapat dianalogikan secara sederhana seperti perwujudan kantor pengadilan yang ada di dalam komputer, laptop, dan ponsel, menjadi terobosan penting dalam peradilan Indonesia. Pengadilan Negeri Denpasar sebagai salah satu pengadilan yang menerapkan *e-Court* sudah bergerak dengan intensif sejak tahun 2019, di mana pada tahun tersebut *e-Court* masih dalam tahap yang rentan akan pengembangan.

Hingga saat ini, implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar sangat berkaitan dengan perubahan yang diberikan oleh Mahkamah Agung dari Standar Layanan Operasional (SOP) hingga pengaruhnya terhadap para *stakeholder* dalam wujud perlibatan. Secara ringkas, inovasi *e-Court* secara khusus di Pengadilan Negeri Denpasar sudah mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan dalam berperkara di pengadilan ke dalam bentuk sistem yang berbasis elektronik. Dimulai dari pendaftaran perkara (*E-Filling*), pembayaran biaya perkara (*E-Payment*), pemberitahuan secara elektronik (*E-Summons*), hingga persidangan elektronik (*E-Litigasi*) yang dikelola secara progresif untuk terus memberikan layanan yang nyaman dan mudah untuk digunakan.

Dalam mewujudkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, peningkatan dari segi sistem, kebijakan, dan prosedur pelayanan terus dilakukan bahkan diikuti dengan adanya inovasi-inovasi penunjang. Dalam penelitian ini, Pengadilan Negeri Denpasar yang diwakili oleh Bapak Gede Putra Astawa selaku Humas Pengadilan Negeri Denpasar dan Bapak I Wayan Ryan Dana Merta selaku petugas meja *e-Court* Pengadilan Negeri Denpasar, serta pengguna layanan *e-Court* yang diwakilkan oleh Bapak I Gede Putu Yudi Satria Wibawa dari DPC PERADI Denpasar memberikan pandangan akan gambaran *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar secara khusus bagaimana implementasinya dalam penanganan perkara perdata. Penulis memakai empat (4) indikator implementasi kebijakan oleh George C. Edwards III yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi untuk mengupas pemahaman dan kejelasan informasi mengenai implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar.

Komunikasi

Dalam penelitian ini keberhasilan dari adanya suatu inovasi pelayanan secara digital memerlukan pengenalan yang baik kepada pelaksana dan penggunanya. Indikator komunikasi dikategorikan sebagai hal yang penting untuk dapat menciptakan implementasi kebijakan menjadi siap diterima dan terlaksana. Melalui

komunikasi yang baik maka pelaksanaan kebijakan dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Menurut George C. Edwards III dalam Hasibuan, dkk (2021) agar komunikasi mengenai kebijakan dapat terlaksana dengan efektif maka diperlukan tiga hal penting yaitu transmisi, konsistensi, dan kejelasan.

Transmisi menurut Rangkung, dkk (2021) adalah komunikasi yang tercipta secara akurat dan pesan yang disampaikan mudah dipahami oleh komunikator. Transmisi juga dapat dipahami sebagai saluran atau media penyaluran komunikasi maupun informasi (Hasibuan, dkk, 2021). Melalui wawancara yang dilakukan ditemukan bahwa untuk memberikan pengenalan yang berkaitan dengan implementasi *e-Court*, Pengadilan Negeri Denpasar menggunakan pendekatan secara luring.

Pengenalan *e-Court* secara terbuka disampaikan melalui sosialisasi baik kepada pelaksana kebijakan (petugas, panitera, dan hakim) serta kepada para pengguna (kelompok pengacara dan masyarakat pengguna lain). Sosialisasi secara berkelanjutan merupakan upaya pengenalan inovasi *e-Court* ini kepada masyarakat.

Metode sosialisasi secara langsung menjadi pilihan strategis dalam upaya memperkenalkan *e-Court* lebih lagi. Meskipun tidak dijelaskan secara mendalam mengenai upaya pengenalan lain akan inovasi *e-Court* ini oleh narasumber, melalui penelitian di lapangan terdapat metode pengenalan lain yang disampaikan melalui *website* dan sosial media Pengadilan Negeri Denpasar membahas *e-Court*. Berikut tampilan *website* dan sosial media Pengadilan Negeri Denpasar yang berisikan pembahasan mengenai *e-Court*.

Gambar 2 Tampilan *Website* Pengadilan Negeri Denpasar mengenai Layanan *E-Court* (**E-Brosur**)



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024

Website dari Pengadilan Negeri Denpasar menyertakan pemberitahuan tata cara dalam menggunakan *e-Court* bagi kebutuhan berperkara masyarakat melalui laman “Brosur” atau disebut juga “e-Brosur”. Informasi yang ditampilkan terdiri akan penjelasan mengenai pengenalan administrasi perkara di pengadilan secara elektronik (*e-Court*), fasilitas panggilan persidangan secara elektronik (*e-Summons*), fasilitas bayar panjar perkara (*e-Payment*), tata cara pendaftaran pengguna terdaftar *e-Court*, dan layanan Pengadilan Negeri lainnya.

Gambar 3 Tampilan Pilihan Media Sosial Pengadilan Negeri Denpasar



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024

Dalam gambar di atas terdapat 4 (empat) aplikasi media sosial dari Pengadilan Negeri Denpasar yang dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi secara digital ke masyarakat. Melalui akun sosial media Pengadilan Negeri Denpasar yang telah dibuat tersebut tidak seluruhnya berisikan informasi mengenai *e-Court*. Pembahasan mengenai *e-Court* dilangsungkan dalam komposisi kemasan postingan yang berbeda juga. Berikut pemaparan hasil postingan yang membahas *e-Court* di beberapa akun sosial media Pengadilan Negeri Denpasar.

Gambar 4 Tampilan Laman 'Facebook' Pengadilan Negeri Denpasar



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024

Sebagai sebuah platform media sosial, laman *Facebook* Pengadilan Negeri Denpasar berperan sebagai saluran komunikasi antara lembaga peradilan dengan masyarakat. Pada gambar 4.4 dapat terlihat melalui akun *Facebook* sendiri, Pengadilan Negeri Denpasar mampu menjangkau sebanyak lebih dari 900 masyarakat melihat pengikut yang tertera. Dengan kata lain, penjangkauan melalui media sosial *Facebook* secara aktif sudah dijalankan dan berlangsung dengan cukup rutin menimbang jumlah respon 'suka' hingga angka 904 suka.

Gambar 5. Contoh Postingan di Akun 'Facebook' Pengadilan Negeri Denpasar mengenai *E-Court*



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024

Pada akun sosial media pada platform aplikasi 'Facebook' yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Denpasar seperti yang tertera pada gambar dipergunakan untuk memberitakan informasi dan pemberitahuan secara umum melalui bentuk video maupun foto. Pada gambar 4.5 merupakan salah satu contoh postingan yang memberitakan kegiatan yang telah berlangsung mengenai sosialisasi *e-Court* kepada kelompok advokat di Denpasar di bawah payung Perhimpunan Advokat Indonesia (PERADI). Contoh diatas merupakan salah satu upaya pengenalan secara tidak langsung mengenai *e-Court* yang dibagikan secara terbuka melalui postingan 'Facebook' Pengadilan Negeri Denpasar.

Gambar 6 Tampilan Laman 'Youtube' Pengadilan Negeri Denpasar dan Postingan mengenai *E-Court*



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024

Pada gambar diatas tertera beberapa postingan yang membahas mengenai *e-Court* pada kanal *Youtube* Pengadilan Negeri Denpasar. Pembahasan mengenai *e-Court* ditemukan oleh penulis dalam beberapa konten *Youtube* Pengadilan Negeri Denpasar salah satunya pada konten "Dilan's Podcast" saat membicarakan topik mengenai proses administrasi dan persidangan secara elektronik. Penjangkauan melalui *Youtube* mencapai hingga 10 ribu pengguna dengan total 93 video konten yang telah dibuat.

Gambar 7 Tampilan Laman 'Instagram' Pengadilan Negeri Denpasar



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2024

Pada akun media sosial *Instagram*, Pengadilan Negeri Denpasar tampak lebih aktif dengan jumlah postingan sebanyak 696 postingan. Namun dari jumlah pengikut hanya mencapai 1.683 pengikut yang berada pada urutan kedua jumlah pengikut media sosial yang lain di mana tertinggal dari kanal *Youtube* Pengadilan Negeri Denpasar yang mencapai 10 ribu lebih pengikut.

Gambar 8. Contoh Postingan di Akun 'Instagram' Pengadilan Negeri Denpasar mengenai Pelayanan *E-Court*



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis

Pada akun sosial media *Instagram* Pengadilan Negeri Denpasar ditemukan beberapa konten yang membahas bagaimana langkah-langkah pendaftaran perkara melalui sistem *e-Court* hingga informasi pemulihan server sistem. Selain ketiga akun sosial media Pengadilan Negeri Denpasar di atas, masih terdapat satu akun sosial media yang dicantumkan dalam *website* Pengadilan Negeri Denpasar (pn-denpasar.go.id) yakni pada aplikasi 'X', namun penulis menemukan bahwa akun tersebut belum menampilkan informasi apapun terutama pembahasan mengenai *e-Court*.

Indikator komunikasi yang selanjutnya ditinjau adalah indikator **konsistensi**. Konsistensi memiliki makna yaitu terciptanya informasi yang konsisten, selaras, dan koheren (Rengkung, dkk, 2021). Berdasarkan hal ini penulis menghubungkan indikator konsistensi dengan penerapan kebijakan terhadap penyelenggaraan *e-Government* melalui proses administrasi dan persidangan secara elektronik di sistem *e-Court*. Pelaksanaan inovasi dan adaptasi terhadap administrasi sekaligus persidangan secara elektronik memerlukan suatu pedoman kebijakan. Maka dari itu implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar ini didukung dengan beberapa kebijakan yakni sebagai berikut.

1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

2. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
3. Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan diatas menjadi landasan pelaksanaan *e-Court* sebagai upaya digitalisasi administrasi pengadilan dan persidangan secara elektronik oleh Mahkamah Agung. Melalui pernyataan Bapak Gede Putra Astawa selaku Humas Pengadilan Negeri Denpasar di bawah ini dijelaskan bahwa pelaksanaan *e-Court* merupakan pengembangan Mahkamah Agung yang didukung dengan adanya aturan.

E-Court diimplementasikan dengan tujuan yang jelas yakni membawa efisiensi waktu dengan memanfaatkan adaptasi teknologi secara modern. Hal ini dapat ditemukan korelasinya dengan mandat Mahkamah Agung yang memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana tercantum Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Kemudian upaya adaptasi aplikasi yang modern juga sudah diperkuat dengan adanya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi di mana *e-Court* sendiri membuka layanan pembayaran panjar perkara secara *online*.

Memasuki bagian terakhir dari indikator komunikasi yakni dari segi **kejelasan**. Kejelasan menurut Rengkung, dkk (2021) merupakan penyampaian pesan dengan cara yang sederhana dan mudah dimengerti publik.

Tersedianya meja *e-Court* sebagai bentuk layanan secara tatap muka dapat membantu masyarakat mendapatkan kejelasan apabila pengguna tersebut melakukan kelalaian dalam memperhatikan pemberitahuan yang sudah tertera pada sistem. Perubahan secara langsung yang diterbitkan dalam sistem oleh Mahkamah Agung tentu mempercepat penyampaian informasi baik informasi kendala server maupun perubahan menu dalam sistem.

Sumber Daya

Pemenuhan tujuan suatu kebijakan didukung dengan tersedianya sumber daya yang memadai. Menurut Abdal (2015) sumber daya merupakan faktor yang penting dalam menciptakan implementasi kebijakan yang efektif. Dapat dikatakan bahwa meskipun sudah terjalin komunikasi yang baik dan terjaga dalam pelaksanaan suatu kebijakan, tetapi sumber daya diperlukan agar mendukung kebutuhan implementasi kebijakan yang lebih efektif. Pemanfaatan sumber daya dalam implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar dinyatakan sebagai salah satu aspek yang penting dan krusial.

Dalam pernyataan diatas disampaikan bahwa salah satu sumber daya yang penting dalam implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar terletak pada sumber daya manusia. Petugas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar tergolong sedikit karena hanya terdiri oleh petugas di meja *e-Court*, Panitera, dan Hakim dimana secara teknis pengelolaan digital dipegang penuh oleh Mahkamah Agung. Terhitung dari beberapa tahun kebelakang pasca pandemi COVID-19, pengguna layanan ini mengalami pertumbuhan yang bagus dengan akumulasi pendaftaran antara masing-masing tahun yaitu tahun 2021 sebanyak 4804 pendaftaran perkara dan tahun 2022 sebanyak 7329 pendaftaran perkara. Akumulasi akurat pengguna tidak dicantumkan dalam laporan tahunan, namun pendaftaran perkara bisa dikaitkan dengan jumlah pengguna yang berperkara melaluinya. Pelaksanaan kegiatan yang cenderung mengarah pada adopsi secara digital memberikan standar pelaksana kebijakan yang harus cakap dalam memanfaatkan teknologi terkait. Berdasarkan wawancara oleh Bapak Gede Putra Astawa selaku Humas Pengadilan Negeri Denpasar, sumber daya pengguna atau masyarakat yang per tahun 2023 secara online (*e-Court*) juga harus berada dalam tingkat pemahaman yang dibutuhkan sesuai dengan perkembangan teknologi yang dipakai, sehingga inovasi digital dalam layanan yang akan datang dapat dijalankan secara baik.

Infrastruktur dan anggaran menjadi indikator sumber daya lain yang penting untuk dapat menunjang pelayanan melalui sistem *e-Court*. Tidak dapat dipungkiri bahwa infrastruktur yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan secara digital mampu memberikan pengaruh yang signifikan seperti halnya komputer, jaringan internet, hingga perangkat lain yang menunjang keberlanjutan sistem agar bisa menjalankan layanan *e-Court* ini. Sedangkan di lain sisi, anggaran bisa menjadi faktor krusial di mana

pengelolaan anggaran harus dapat dikerjakan secara transparan dan jelas. Sebagaimana telah dijelaskan oleh Bapak Gede Putra Astawa selaku Humas Pengadilan Negeri Denpasar dalam wawancara, dana anggaran tersedia dalam pelaporan yang transparan untuk nantinya didistribusikan dalam pemanfaatan pelayanan Pengadilan Negeri Denpasar secara menyeluruh termasuk dalam menunjang implementasi *e-Court*. Kejelasan mengenai alokasi sarana dan prasarana serta pendanaan tersebar secara transparan dalam beberapa laporan tertulis Pengadilan Negeri Denpasar seperti dalam Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Denpasar tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Denpasar, Rencana Strategis Pengadilan Negeri Denpasar Kelas 1A 2020-2024, hingga Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pengadilan Negeri Denpasar.

Indikator selanjutnya adalah mengenai disposisi atau kecenderungan sikap pelaksana kebijakan. Menurut Abdal (2015), disposisi merupakan karakteristik dan watak yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan seperti kejujuran, komitmen, dan juga sifat demokratis. Penulis mengaitkan bagaimana sikap pelaksana untuk mengayomi dan berperan dalam tugas mereka masing-masing yang bergerak sebagai bagian dari suatu tim. Hal ini juga dikaitkan dengan bagaimana sikap pemimpin dalam melakukan tugasnya untuk mengatur dan menghadapi karakter setiap individu yang mereka pimpin. Keselarasan antara karakteristik yang baik dengan hasil implementasi yang baik merupakan capaian yang penting untuk diperhatikan. Maka dari itu, disposisi merupakan indikator yang memiliki peran dalam suksesnya penyelenggaraan suatu kebijakan.

Terdapat solusi untuk kendala tersebut di mana *upload* berkas jika sistem tidak berfungsi karena kendala yang terjadi di pusat bisa dibantu oleh Panitera dengan hanya perlu menyerahkan berkas fisik ke pengadilan. Nantinya Panitera akan membantu *upload* ketika sistem sudah membaik, sehingga tidak akan terjadi keterlambatan dari pihak yang berperkara. Namun, dalam indikator ini penulis ingin menonjolkan bagaimana sikap pelaksana yang dalam beberapa kasus seperti pernyataan diatas masih kurang memberikan respon yang menenangkan dan solutif. Kecenderungan untuk menimpakan permasalahan kembali kepada advokat atau masyarakat bisa menimbulkan perubahan pola pikir masyarakat untuk nantinya mempengaruhi penilaian akan implementasi *e-Court* ini.

Struktur Birokrasi

Indikator terakhir dalam penelitian ini adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penting yang harus dipertimbangkan untuk merancang dan mengimplementasikan kebijakan publik, di mana struktur yang baik dapat menunjang peluang keberhasilan kebijakan yang diaplikasikan. Menurut Abdoellah dan Rusfiana (2016), birokrasi merupakan yang memiliki peran fundamental dalam pengkajian implementasi kebijakan. Struktur birokrasi ditetapkan melalui gabungan pembidangan yang masing-masing diberi tanggung jawab khusus. Upaya kolaborasi antar bidang sangat penting untuk bisa memenuhi tujuan kebijakan bersama sehingga dapat menghasilkan capaian yang sesuai harapan kolektif.

Struktur birokrasi memberikan pengaruh yang signifikan bagi tata pelaksanaan *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar. Delegasi dari pimpinan organisasi membawa dampak yang terintegrasi menjadi satu kesatuan layanan dan dalam penelitian ini hal tersebut sudah diketahui oleh seluruh pihak yang terlibat sebagaimana telah disampaikan oleh Pak Humas. Ditambah dengan adanya instruksi yang konsisten dilakukan setiap hari dapat memperkecil peluang *human error* atau ketidaktahuan pelaksana layanan kepada masyarakat.

Hasil Analisis Implementasi *E-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar Kelas 1A Sebagai Perwujudan Reformasi Birokrasi (Studi Kasus: Penanganan Perkara Perdata)

Penulis selanjutnya menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan model George C. Edwards III. Adapun indikatornya yakni indikator komunikasi, indikator sumber daya, indikator disposisi, dan indikator struktur birokrasi. Berikut penjabaran analisis hasil temuan yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.

Komunikasi

Indikator komunikasi memiliki keterikatan yang krusial dalam segi tata pelaksanaan layanan. Transisi pelayanan digital cenderung menempatkan masyarakat dalam ketidaktahuan yang bisa dianggap wajar karena kemampuan adopsi teknologi yang berbeda pada setiap individu. Oleh karena itu, komunikasi diperlukan untuk dapat mengantarkan informasi yang dibutuhkan terutama dalam implementasi layanan

berbasis digital seperti *e-Court*. Penulis menggunakan beberapa aspek penilaian untuk menguraikan indikator komunikasi yang terletak pada unsur transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam indikator komunikasi sudah menerapkan upaya yang optimal sehingga informasi dapat diterima dengan jelas dan transparan.

Dari aspek transmisi menempatkan metode sosialisasi secara khusus sebagai upaya pengenalan layanan *e-Court* bagi masyarakat dan kalangan advokat. Pemanfaatan media komunikasi secara digital juga menjadi opsi lain untuk membantu pengenalan kepada masyarakat meskipun tidak banyak konten yang memuat mengenai *e-Court*. Dari unsur konsistensi ditemukan bahwa ada keselarasan antara kebijakan yang digunakan dengan program yang dijalankan. Serta dari unsur kejelasan, berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak I Gede Putu Yudi Satria Wibawa selaku Pengurus DPC PERADI Denpasar ditemukan bahwa sosialisasi yang dilakukan kepada pihak masyarakat secara khusus kepada kelompok advokat sangat membantu dan dianggap sudah terjawab dengan baik.

Penulis dalam hal ini melakukan analisis terhadap indikator komunikasi yang digunakan sebagai upaya implementasi kebijakan melalui pemanfaatan metode sosialisasi dan media digital. Sosialisasi yang diberikan baik kepada internal Pengadilan Negeri Denpasar (Hakim dan Panitera) maupun kepada kelompok advokat dan pengguna lain yakni masyarakat dinilai memberikan kejelasan informasi. Interaksi secara langsung dapat membantu ketidakpahaman pengguna dapat terjawab secara langsung sehingga pihak yang sudah cakap dalam pengetahuan mengenai layanan ini dapat kembali memberikan informasi kepada pihak pengguna yang lain. Namun, sosialisasi memiliki batasan jumlah peserta yang menimbulkan batasan pengenalan kepada masyarakat yang luas dan tersebar. Dengan adopsi digital yang tinggi di masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan dewasa ini, pengenalan inovasi *e-Court* menggunakan media digital dapat membantu penyerapan pemahaman di masyarakat dengan jangkauan yang lebih luas dan tersebar. Dalam aspek media komunikasi secara digital, upaya yang dilakukan Pengadilan Negeri Denpasar penulis nilai bisa dikembangkan secara lebih masif dan intensif lagi. Sehingga pengenalan mampu menyentuh semua kalangan masyarakat secara lebih optimal terutama pada generasi masyarakat modern yang saat ini lebih bergantung dengan teknologi daripada generasi lama yang cenderung pada pelayanan secara manual.

Kedua, kebijakan yang berlaku dan digunakan sebagai dasar dalam implementasi kebijakan *e-Court* ini membawa pengaruh yang penting dan signifikan. Penulis menemukan bahwa sudah terdapat keselarasan antara pedoman kebijakan dengan layanan yang diberlakukan dalam proses berperkara di pengadilan. Dalam hal ini dasar insiatif inovasi *e-Court* terletak pada Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman mengatur dorongan untuk pengembangan pelayanan pengadilan yang berfokus dalam mengatasi hambatan dan rintangan agar mencapai peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Kemudian peraturan ini dikembangkan secara spesifik tertuang pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik. Pelaksanaan administrasi dan persidangan secara elektronik di Pengadilan Negeri Denpasar menerapkan dari kedua peraturan tersebut. Memasuki ranah informasi dan transaksi secara elektronik maka sistem *e-Court* juga diperkuat dengan aturan terkait yang tertuang dalam Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sehingga pelaksanaan administrasi dan persidangan jelas dan terlindungi oleh payung hukum yang jelas.

Ketiga, keterlibatan masyarakat yang didukung melalui kelompok advokat merasa sudah bersinergi secara aktif dan positif. Respon atau tanggapan mengenai sistem *e-Court* secara terbuka dapat tersampaikan dalam kesempatan diskusi secara langsung melalui sosialisasi. Hal ini memberikan hasil yang positif di mana para advokat sebagai pengguna terdaftar secara tidak langsung dapat meminimalisir ketidakpahaman di tengah-tengah masyarakat, seperti yang diketahui bahwa memang para advokat cenderung lebih dekat dengan masyarakat dalam hal perkara dengan hukum.

Observasi lapangan dan wawancara oleh penulis menemukan bahwa pemenuhan indikator komunikasi dalam implementasi kebijakan *e-Court* sudah dieksekusi dengan baik namun sangat dapat ditingkatkan. Optimalisasi pengenalan melalui sosialisasi memberikan dampak yang positif di mana memunculkan keseragaman pemahaman baik bagi pelaksana kebijakan ini maupun pengguna. Namun di lain sisi, konfrontasi kepada

masyarakat melalui media komunikasi digital masih bisa ditingkatkan melihat adanya potensi kebergantungan masyarakat dengan teknologi di masa mendatang sehingga pemahaman untuk berperkara secara digital dapat ikut meningkat.

Sumber Daya

Pelaksanaan layanan secara elektronik melalui sistem *e-Court* menuntut sumber daya yang sanggup menopang baik dari segi sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan mengenai sumber daya manusia yang berperan langsung untuk mengelola dan menjalankan *e-Court* sudah berjalan dengan baik, di mana baik dari tingkat hakim hingga petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang menangani *e-Court* sudah sepaham dan secara komplit membantu menjelaskan seluruh rangkaian pelaksanaan *e-Court* kepada masyarakat dengan sangat jelas. Pada pos pojok *e-Court*, terlihat pegawai yang bertugas mampu memberikan pemahaman akan alur pelaksanaan beracara melalui *e-Court* dari awal pendaftaran hingga tuntas, baik penyampaian informasi terhadap administrasi kebutuhan secara *e-Court* hingga teknis pelaksanaan *e-Court* untuk dilakukan individu yang ingin beracara atau berperkara melaluinya. Sumber daya manusia Pengadilan Negeri Denpasar dengan sifat yang beragam dinilai sudah mampu memberikan pelayanan yang hampir seragam dengan dasar aturan yang membantu mereka mengingat dasar pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini sangat membantu petugas karena dapat terlihat bagaimana salah satu petugas yang menjadi narasumber juga dalam penelitian ini menegaskan bahwa dengan adanya aturan atau standar pelayanan yang jelas sangat membantu mereka berjalan dalam koridor pelayanan yang teratur.

Dari segi sarana dan prasarana, menulis melihat bahwa Mahkamah Agung sebagai pembuat kebijakan *e-Court* untuk dilaksanakan di seluruh pengadilan dengan cermat memperhatikan kebutuhan mereka. Penulis mengamati dengan diaturnya pengadaan pos meja *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar terjadi kontrol terhadap kuantitas antrian masyarakat saat berada di PTSP. Efisiensi pelayanan tercipta meskipun dalam konteks pemahaman pada masyarakat terhadap *e-Court* masih sering ditemukan kondisi gagal paham. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Gede Putra Astawa selaku Humas Pengadilan Negeri Denpasar, masyarakat juga perlu mengimbangi adaptasi teknologi. Permasalahan yang muncul sehingga seringkali pelayanan memakan waktu mengenai pencerahan masyarakat terkait teknis teknologi. Sehingga permasalahan yang muncul seringkali mengenai pencerahan kepada masyarakat mengenai teknis sistem *e-Court* yang dalam kondisinya di lapangan antara memakan waktu yang cukup lama atau membuat masyarakat skeptis untuk berkonsultasi dengan pihak Pengadilan Negeri Denpasar.

Dapat disimpulkan untuk indikator ini bahwa Pengadilan Negeri Denpasar secara transparan dan jelas bisa memberikan penyampaian secara teknis mengenai pelaksanaan *e-Court* melalui sumber daya manusia yang dimiliki. Di lain sisi, dari segi sarana dan prasarana untuk menunjang implementasi *e-Court* (meja *e-Court*, perangkat elektronik, internet) sudah mampu menunjang kebutuhan yang sesuai untuk masyarakat di mana kenyamanan dan integritas pelayanan masih tetap bisa terjaga dengan baik. Hal ini bagus untuk meyakinkan masyarakat akan kesiapan Pengadilan Negeri Denpasar menyambut perubahan zaman di mana pemanfaatan teknologi menjadi pilar yang penting untuk diperhatikan bagi pelayanan kepada masyarakat.

Disposisi

Indikator selanjutnya adalah disposisi yang membahas mengenai sikap dan perilaku pelaksana dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil jawaban wawancara bersama Bapak Gede Putra Astawa selaku Humas Pengadilan Negeri Denpasar, penulis menganalisis bahwa petugas *e-Court* memiliki tugas yang krusial untuk memastikan masyarakat dapat memahami dan terbantu dalam menggunakan layanan *e-Court*. Petugas *e-Court* terkesan menjadi wajah Pengadilan Negeri Denpasar yang memiliki harapan tinggi untuk dapat memberikan pemahaman yang memuaskan dan sesuai untuk kebutuhan para pengguna baik advokat ataupun masyarakat non-advokat. Akhirnya penulis melihat bahwa penggaungan aturan dan standar operasional pelayanan seperti semboyan 5S sangat ketat diberlakukan bagi petugas *e-Court* selayaknya mereka seperti garda terdepan Pengadilan Negeri Denpasar untuk hal ini.

Hal tersebut jelas membantu petugas *e-Court* untuk selalu dalam kondisi yang waspada dan terampil dalam melayani. Namun, yang dikhawatirkan adalah celah kesalahan (*error*) pada petugas sebagai manusia.

Tanggung jawab dan harapan ini bisa mempengaruhi kualitas pelayanan jika penulis menciptakan skenario khusus di mana tingkat arus (*traffic*) masyarakat yang ingin dilayani di meja *e-Court* sewaktu-waktu menimbulkan masa besar yang tidak terprediksi. Pertimbangan lainnya juga dinyatakan oleh Bapak I Gede Putu Yudi Satria Wibawa selaku pengurus DPC PERADI Denpasar di mana bagi pihak yang tahu seperti advokat bahwa petugas *e-Court* tidak memiliki wewenang penuh dalam pengambilan keputusan setiap perkara yang dibawa ke meja *e-Court*, mengharapkan andil panitera untuk secara lebih aktif dapat memberikan nilai pelayanan yang sama seperti petugas *e-Court*. Hal ini tertera pada hasil jawaban wawancara bersama Pak Yudi, yang membuat penulis menganalisis fenomena tersebut menjadi sebuah bahan evaluasi untuk dibenahi. Posisi atau jabatan seharusnya tidak mempengaruhi nilai pelayanan yang telah disepakati bersama, tercantum secara jelas dalam bentuk aturan. Keseragaman dan kerja sama internal sebagai pelaksana kebijakan secara tidak langsung harus terbentuk agar nantinya tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Struktur Birokrasi

Indikator terakhir dalam penelitian ini adalah struktur birokrasi, indikator yang bersinggungan dengan tata kelola organisasi yang menjadi bukti kesiapan delegasi tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama. Pengadilan Negeri Denpasar memiliki stuktur birokrasi yang dapat diakses secara langsung pada website (pn-denpasar.go.id). Dalam struktur birokrasi tersebut terdapat pembagian bidang antara panitera dan sekretaris. Pada masing-masing tersebut terbagi lagi menjadi 3 (tiga) hingga 5 (lima) bidang secara khusus. Dalam struktur birokrasi juga terdapat hakim-hakim yang berkoordinasi langsung dengan Ketua dan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Denpasar.

Analisis penulis terhadap indikator terakhir ini adalah struktur birokrasi merupakan dasar atas segala teknis pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Penulis dapat mengaitkan indikator ini dengan ketiga indikator lain yang menggambarkan situasi pentingnya jenjang dan pembagian tugas yang jelas didukung dengan kepatuhan sumber daya manusia terhadap aturan yang ada. Hal ini memberikan implikasi positif terhadap pelaksanaan *e-Court* secara menyeluruh. Delegasi beban yang terbagi dengan aturan dan struktur yang jelas sangat menopang tata pelaksanaan *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar.

Upaya sederhana seperti *briefing* yang disampaikan oleh Bapak I Wayan Ryan Dana Merta selaku petugas meja *e-Court* bahwa monitoring secara intensif mampu menutup celah kekurangan dalam implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar. Evaluasi secara berkala memang diperlukan secara rutin dengan ketua sebagai kepala penanggung jawab utama perlu mempertimbangkan segala kebutuhan dan permasalahan dalam setiap bidang. Hal ini penulis amati sudah dijalankan dan dilakukan dengan baik secara progresif.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil temuan mengenai Implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar sebagai Upaya Perwujudan Reformasi Birokrasi (Studi Kasus: Penanganan Perkara Perdata) maka penulis dapat menyimpulkan bahwa implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar sudah dapat dilaksanakan secara efektif, meskipun tetap memerlukan peningkatan dan optimalisasi untuk kedepannya. Hal ini terletak pada indikator komunikasi sebagai indikator yang perlu ditingkatkan dan indikator sumber daya yang membutuhkan pengoptimalan dan pengawasan secara progresif. Penulis merangkum berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dikaitkan dengan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III dalam Hasibuan, dkk (2021) dengan menggunakan 4 (empat) indikator implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Berikut Kesimpulan dari keempat indikator tersebut.

1. Indikator komunikasi yang ditinjau dari 3 (tiga) unsur yaitu transmisi, konsistensi, kejelasan dalam penelitian ini terlaksana secara optimal dengan tetap perlu mengadakan peningkatan. Penyampaian informasi secara digital dapat digerakkan secara lebih masif melalui platform digital sehingga tidak terlalu bergantung kepada petugas di meja *e-Court*. Sedangkan penyampaian informasi melalui sosialisasi yang dinilai baik bagi kalangan advokat belum sepenuhnya dirasakan bagi masyarakat non-advokat. Hal ini mendorong peningkatan promosi *e-Court* baik secara digital maupun langsung melalui sosialisasi perlu ditingkatkan dengan intensitas yang lebih tinggi dan masif.

2. Indikator sumber daya yang ditinjau dari segi pendanaan, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana sudah optimal. Pengelolaan pendanaan yang transparan dan jelas memberikan kelancaran eksekusi di lapangan dikaitkan dengan terpenuhinya sarana dan prasarana yang membantu memperlancar kegiatan dan pelayanan. Sumber daya manusia yang dimiliki Pengadilan Negeri Denpasar berkompeten untuk memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tujuan kebijakan dapat terlaksana sesuai dengan yang dirancang.
3. Indikator disposisi sudah berhasil dipenuhi secara khusus bagi petugas *e-Court* yang bertugas sebagai garda terdepan pelayanan *e-Court* secara langsung melalui meja *e-Court*. Namun terdapat situasi khusus di mana peran panitera pembantu diharapkan untuk memberikan nilai pelayanan yang serupa seperti petugas *e-Court*. Secara keseluruhan sifat dan perasaan pelaksana sudah mampu terjaga secara kondusif.
4. Indikator struktur birokrasi telah berhasil dipenuhi ditandai dengan pembentukan struktur yang jelas dan terbagi. Adanya pembagian tanggung jawab dan tugas sesuai porsi dan kapasitasnya masing-masing menjadikan pelayanan dapat berjalan secara kondusif, matang, dan terstruktur. Keseragaman dalam memahami tujuan dan langkah eksekusi kebijakan ini membuat implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar dapat diselenggarakan sesuai dengan rancangan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar sebagai Upaya Perwujudan Reformasi Birokrasi (Studi Kasus: Penanganan Perkara Perdata) ditemukan beberapa celah masalah dan kendala. Maka dari itu penulis memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan, evaluasi, dan pertimbangan agar terwujudnya Implementasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Denpasar sebagai Upaya Perwujudan Reformasi Birokrasi (Studi Kasus: Penanganan Perkara Perdata) yang lebih optimal dan efektif. Berikut beberapa saran yang penulis dapat berikan.

1. Kepada Pengadilan Negeri Denpasar agar pengenalan atau promosi mengenai *e-Court* dapat digemakan lebih masif dan intens melalui konten yang disiarkan secara digital. Hal ini dapat dilakukan melalui perantara platform digital yang bertujuan untuk meningkatkan atensi masyarakat terhadap sistem *e-Court* sebagai bentuk inovasi instansi dalam memberikan peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.
2. Kepada Pengadilan Negeri Denpasar agar mencoba menambahkan inovasi pada menu di website (pn-denpasar.go.id) yang secara khusus membahas *e-Court* dimulai dari pengertian hingga teknis pelaksanaan. Hal ini berguna untuk membantu masyarakat dapat melihat informasi secara praktis dengan merampungkan informasi pada satu menu atau tempat. Adapun kegunaannya kedepan dapat mempermudah penyampaian informasi baik secara daring maupun luring.
3. Kepada asosiasi hukum di wilayah Denpasar dan Badung agar membangun komunikasi baik kepada masyarakat dan Pengadilan Negeri Denpasar untuk menyebarkan informasi mengenai *e-Court* secara lebih luas serta memberikan masukan dengan aspirasi yang ada. Hubungan yang terjalin antara pelaksana kebijakan dan pengguna kebijakan dapat menjadi hubungan mutualisme yang membawa pengembangan inovasi *e-Court* bisa menjadi lebih besar dan beragam.
4. Kepada peneliti lain agar dapat mengembangkan penelitian ini sehingga dapat melahirkan penemuan dari sudut pandang yang baru atau menyelesaikan permasalahan baru yang berdampak pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi bersama.

Daftar Pustaka

- Ahdiyati, R., & Syawali, H. (2022). Implementasi Sistem E-Court Perkara Perdata dalam Rangka Mewujudkan Peradilan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A *Bandung Conference Series: Law* ..., 255–259.
<https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSLS/article/view/780>

- Asimah, Dewi. 2021. Persidangan Elektronik Sebagai Upaya Modernisasi Peradilan di Era *New Normal*. Jurnal Hukum Peratun, Volume 4(1), 31-44.
- Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 292/KMA/SK/XII/2021.
- Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Denpasar Nomor W.24-U1/33/KP.01.2/3/2020 tentang Standar Pelayanan pada Pengadilan Negeri Denpasar.
- Komariah, A. (2014): Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Komarudin, 2014. Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: Genesindo.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Tahun 2021.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Amlapura.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Bangli.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Denpasar.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Gianyar.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Negara.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Semarang.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Singaraja.
- Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan 2023 Pengadilan Negeri Tabanan.
- Laporan Tahunan Mahkamah Agung Tahun 2017.
- Laporan Tahunan Mahkamah Agung Tahun 2018.
- Laporan Tahunan Mahkamah Agung Tahun 2019.
- Laporan Tahunan Mahkamah Agung Tahun 2020.
- Mahkamah Agung. 2010. *Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035*, Jakarta, Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Moleong, Lexy. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muriany, T., & Ruhunlela, S. T. 2021. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Kepulauan Tanimbar. *Public Policy Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, Volume 2(1), 1-20.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Ringkasan Eksekutif Laporan Tahunan 2021.
- 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>
- Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
- Waruwu, P. N. R. S., Zai, K. S. (2023). *Perkara di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli Analysis of the Implementation of E-Court and E-Berpadu Applications In Improving Service Operations Management in Handling Cases at The Gunungsitoli District Court Office*. Jurnal EMBA Vol . 11 No . 4 Okto. 11(4),

173–176.