

BAB III

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner bahwa pelaksanaan asas pelayanan publik yakni asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA yakni sudah terlaksana. Ditinjau dalam asas kecepatan dan kemudahan pada proses *e-Court* yakni *e-Filing* dari mulai pendaftaran akun, *e-Payment* mengenai pembayaran biaya panjar, *e-Summons* mengenai pemanggilan para pihak melalui alamat domisili elektronik, *e-Litigation* mengenai proses jawab menjawab, serta cepat tanggap hakim dalam memverifikasi dokumen, sampai dengan penyampaian putusan elektronik dapat disimpulkan asas kecepatan dan kemudahan sudah terlaksana dalam *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman kecuali dalam pembuktian proses pemeriksaan alat bukti belum dirasakan cepat dan mudah dikarenakan dalam hal tahap pembuktian alat bukti para pihak harus hadir dalam persidangan. Ditinjau dalam asas keterjangkauan mengenai biaya panjar dengan menggunakan *e-Court* serta biaya akses transport dapat disimpulkan lebih terjangkau dibandingkan dengan tidak

menggunakan *e-Court* sehingga dapat dikatakan asas keterjangkauan sudah terlaksana dalam *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan asas pelayanan publik yakni asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA yakni:

a. Internal Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA

Kendala yang berasal dari pihak pengadilan yakni jaringan internet yang susah atau lambat, petugas yang kurang mengerti *e-Court*, fasilitas (komputer dan wifi) yang kurang, dan petugas yang kurang cepat dalam melayani. Kendala yang paling banyak dirasakan oleh responden berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan yakni jaringan internet yang susah atau lambat yang mana advokat yang menggunakan *e-Court* masih kesusahan dalam mendapat jaringan internet dalam mengakses *e-Court*.

b. Eksternal Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA

1) Para pihak

Kendala yang berasal dari para pihak yakni keterlambatan dalam mengunggah dokumen, ukuran dokumen yang sering terlalu besar, salah dalam format dokumen, tidak ada *e-mail* dan tidak ada rekening. Kendala yang paling banyak dirasakan berdasarkan hasil kuesioner yakni ukuran dokumen yang sering terlalu besar dikarenakan banyaknya isi

dokumen yang akan diunggah oleh para pihak dan kendala kedua paling banyak dirasakan adalah keterlambatan advokat dalam mengunggah dokumen.

2) Bank

Kendala yang berasal dari pihak bank yakni jaringan bank terkadang susah sehingga para pihak terkadang kesulitan dalam mengakses *Virtual Account* sehingga proses pembayaran terhambat.

3) Mahkamah Agung

Server dari *e-Court* adalah dari Mahkamah Agung sehingga terkadang para pihak kesulitan dalam mengakses *e-Court* untuk proses unggah dokumen karena server dari Mahkamah Agung yang sedang sibuk.

3. Upaya dalam menghadapi kendala dalam pelaksanaan asas pelayanan publik yakni asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan *e-Court* di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA yakni:

a. Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA

Dalam akses *e-Court* pada dasarnya tergantung pada jaringan internet dari masing-masing pengguna, sebab para pengguna pada waktu mendaftar pertama pasti berada di luar Pengadilan dan ketika sidang (tahap pembuktian) tidak menggunakan *e-Court*. Pengguna hanya menggunakan jaringan internet di

Pengadilan ketika mereka menggunakan fasilitas *e-Court* Mandiri atau mengunjungi PTSP *e-Court* dan didampingi petugas Pengadilan. Pengadilan dari awal juga menyadari bahwa tidak semua petugas dapat mengerti dan kurang cepat dalam pelayanan diakrenakan dari awal *e-Court* dari awal tidak ada pelatihan sebagaimana dalamnya, namun pelatihan secara teknis saja yakni diaplikasikan *trial and error*. Selain itu, Pengadilan juga sudah menyediakan fasilitas seperti komputer yang berada di setiap ruang sidang, PTSP *e-Court* dan di ruangan *e-Court* Mandiri, namun dalam hal ini kemungkinan pengunjung lewat dari pintu samping belakang sehingga tidak terlalu kelihatan sehingga Pengadilan mengupayakan untuk digeser agar dapat terlihat oleh pengunjung.

b. Para Pihak

Upaya Pengadilan dalam mengatasi kendala keterlambatan mengunggah dokumen yang mana Pengadilan sudah sejak awal mengadakan sosialisasi dan dari majelis hakim sendiri sudah menyepakati adanya *Court Calendar* (tanggal persidangan, jam unggah dokumen), namun dari pihak sendiri yang bisa saja dengan sengaja memperlambat waktu persidangan dengan terlambat mengunggah dokumen. Pengadilan juga mengupayakan untuk memberikan bantuan jika terdapat ukuran

dokumen yang terlalu besar dari pihak dan kesulitan-kesulitan jika tidak bisa mengunggah dokumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, penulis memberikan saran kepada:

1. Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA

Diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang dapat menunjang kepuasan advokat atau pengguna *e-Court* khususnya dalam hal peningkatan kualitas dari jaringan internet di Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA, pemilihan mitra dengan Bank yang dirasa dapat lebih banyak digunakan oleh pengguna *e-Court* sehingga jaringan dan pembayaran dapat lebih mudah, serta petugas diharapkan dapat mengerti dan paham lebih lagi mengenai *e-Court* dan adanya penambahan petugas sehingga petugas tidak perlu *multitasking* dan pelayanan kepada pengunjung dapat lebih efektif.

2. Advokat sebagai Pengguna *e-Court*

Diharapkan dapat lebih mentaati ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh *e-Court*, misalnya dalam ketepatan waktu mengunggah dokumen agar sesuai dengan kesepakatan *Court Calendar*, memperhatikan setiap fitur yang dimintakan seperti mencentang persetujuan penggunaan *e-Court* di aplikasi sebab apabila tidak dicentang maka tidak dapat dipanggil, serta memperhatikan format dokumen dan ukuran dokumen yang sesuai dalam *e-Court*.

3. Mahkamah Agung

Diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas server agar tidak terlalu sering terjadi permasalahan sehingga *e-Court* dapat diakses dengan mudah bagi pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdul Kadir, 2017, *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*, Dharma Persada Dharmasraya. Dapat diakses di <http://abdulkadir.blog.uma.ac.id/2018/01/23/studi-pemerintahan-daerah-dan-pelayanan-publik/>
- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2021, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-12, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bachtiar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, UNPAM PRESS, Tangerang Selatan. Dapat diakses di http://eprints.unpam.ac.id/8557/2/MIH02306_MODUL%20UH_METODE%20PENELITIAN%20HUKUM.pdf
- H. Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung.
- Ismail Nurdin, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya. Dapat diakses di <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>
- Mahkamah Agung RI, 2019, *Buku Panduan e-Court Mahkamah Agung 2019*, Mahkamah Agung RI, Jakarta. Dapat diakses di https://pn-purwakarta.go.id/files/ecourt/ecourt_manual_full.pdf
- Meki Pamekas, 2021, *Pelayanan Prima*, Penerbit Lakeisha, Klaten. Dapat diakses di https://books.google.co.id/books?id=YqcsEAAAQBAJ&pg=PA1&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Rahman Mulyawan, 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, UNPAD Press, Jawa Barat. Dapat diakses di http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-OK_opt.pdf
- Riawan Tjandra. W., 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang.

Sri, Maulidiah, 2014, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*, Indra Prahasta, Bandung. Dapat diakses di <https://repository.uir.ac.id/1967/1/pelayanan%20publik%20full.pdf>

Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2022, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

Zainuddin Ali. H., 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Jurnal:

Annisa Dita Setiawan, Artaji, Sherly Ayuna Putri, 2021, “Implementasi Sistem e- Court dalam Penegakan Hukum di Pengadilan Negeri”, *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, Vol.2, No.2. hlm. 203.

Dewi Krisna Hardjanti dan Yohanes Hartono, 2016, “Partisipasi Pemilih Pemula Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam Pemilu Tahun 2014”, *Justitia Et Pax Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.32 No.1, hlm.63.

Jamil Bazarah, dkk, 2021, “Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)”, *Dedikasi Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, Vol.22, No.2. hlm. 114.

Refly Setiawan, 2017, “Partisipasi Publik dalam Program Bantuan Listrik Pedesaan Masyarakat Kabupaten Mesuji, e-JKPP Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik”, Vol.3 No.3, hlm. 85

Roni Pebrianto, Ikhwan, Zainal Azwar, 2021, “Efektifitas Penerapan e-Court dalam Penyelesaian Perkara (Studi Kasus di Pengadilan Agama Painan)”, *Journal Al-Ahkam*, Vol. XXII, No.1. e-ISSN: 2722-6549. Hlm. 190.

Sonyendah Retnaningsih, dkk, 2020, “Pelaksanaan e-Court Menurut PERMA Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik dan e-Litigation menurut PERMA Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (Studi di Pengadilan Negeri di Indonesia)”, *Jurnal Hukum & Pembangunan* Vol.50 No. 1. Hlm. 137.

Suhraeni dan Nur Solikin, 2021, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”, *Rechtenstudent Journal*, Vol 2 No.1., hlm. 105.

Peraturan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi

Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik *jo*
Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang
Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019
tentang Administrasi Perkara dan Persidangan Secara Elektronik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik

Skripsi:

Ricky Jogiara Tua Simaremare, 2018, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota
Tangerang di Tinjau Dari Aspek Keprofesionalan Dan
Akuntabilitas*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. [https://e-
journal.uajy.ac.id/16436/](https://e-journal.uajy.ac.id/16436/)

Yohana Vin Angelina, 2021, *Implementasi Asas Kecepatan, Kemudahan,
dan Keterjangkauan pada Pelaksanaan Pelayanan Perizinan
Berusaha Secara Elektronik (Online Single Submission) di PTSP
Kota Makassar*, Universitas Hasanuddin.
<http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/16152/>

Yola Zulyenni, 2021, *Penerapan e-Court dan Layanan Inovatif Ditjen
Badilag Terhadap Kesesuaian Asas Sederhana, Cepat dan Biaya
Ringan (Studi Pengadilan Agama Padang)*, Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. [http://etheses.uin-
malang.ac.id/27215/1/17210132.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/27215/1/17210132.pdf)

Internet:

Muslimin B Putra, 2020, “Mengenal Pelayanan Publik”, Artikel
Ombudsman RI, tanggal 29 November 2020
[https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-
publik](https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik), diakses 17 September 2022 pukul 11:37 WIB

Yusuf Abdul, 2022, “Prinsip Pelayanan Publik: Pengertian, Jenis, dan
Contoh”, Deepublish Store, tanggal 30 Januari 2022
<https://deepublishstore.com/pelayanan-publik/>, diakses 17
September 2022 pukul 12:42 WIB

Optimalisasi Peradilan Modern Berkelanjutan, Laporan Tahunan 2020

Mahkamah Agung Republik Indonesia
<https://www.mahkamahagung.go.id/cms/media/8832>, diakses pada tanggal 17 September 2022 pukul 13:40 WIB

Aida Mardatillah, 2020, “Sejumlah Kelemahan Sidang Elektronik dalam Praktik”, Hukumonline.com, tanggal 22 Agustus 2020,
<https://www.hukumonline.com/berita/a/sejumlah-kelemahan-sidang-elektronik-dalam-praktik-1t5f40072ab9863>, diakses tanggal 17 September 2022 pukul 16:01 WIB

Adriel Juan Federik, dkk. Kriteria Manajemen Pelayanan Pada Penyusunan Program Kerja Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Minahasa Utara,
<https://media.neliti.com/media/publikations/74454-ID-kriteria-manajemen-pelayanan-pada-penyus.pdf>, diakses tanggal 20 September 2022, pukul 14:45 WIB

Tentang e-Court, <https://ecourt.mahkamahagung.go.id/>, diakses tanggal 20 September 2022, pukul 16:26 WIB.

Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA, Tugas Pokok dan Fungsi,
<https://pn-sleman.go.id/pnsleman/tugas-pokok-dan-fungsi/>, diakses tanggal 21 September 2022, pukul 14:52 WIB.

Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA, Standar Pelayanan Pelayan Terpadu Satu Pintu (PTSP), <https://pn-sleman.go.id/pnsleman/standar-pelayanan/>, hlm. 13, diakses 28 September 2022, pukul 11.30 WIB.

Pedoman Standar Pelayanan Pengadilan Pada Pengadilan Negeri Sleman Kelas IA, <https://pn-sleman.go.id/pnsleman/standar-pelayanan/>, diakses 28 September 2022, pukul 11.40 WIB.