



EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING E-COURT SERVICES IN THE ERA OF THE COVID-19 ENDEMIC IN CLASS IA PEKALONGAN RELIGIOUS COURT

EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN E-COURT DI ERA ENDEMI COVID-19 PADA PENGADILAN AGAMA PEKALONGAN KELAS IA

Maya Sofiana¹, Endang Supriyadi², Nurul Giswi Karomah³

^{1,2} Vokasi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.

E-mail: maya72sofiana@gmail.com, endangs2013@gmail.com

³Vokasi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta.

E-mail: ng.karomah87@gmail.com

ARTICLE INFO

Correspondent

Maya Sofiana

maya72sofiana@gmail.com

Key words:

Effectiveness, Service,

E-Court,

DeLone and McLean Model

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 209 - 221

ABSTRACT

The aim of this research is, firstly, to get an idea of the effectiveness of implementing E-Court services in the era of the Covid-19 endemic at the Pekalongan Class IA Religious Court (PA). Second, supporting and inhibiting factors for the effectiveness of implementing E-Court services in the Covid-19 endemic era at the Pekalongan Class IA Religious Court (PA). Research methods. The research method used is a qualitative descriptive type. To study the effectiveness of E-Court services, in order to get an in-depth picture, the model proposed by DeLone and McLeone is used, in which the successful effectiveness of digital services includes 6 (six) dimensions: First, information quality. Second, system quality. Third, service quality. Fourth, the quality of system use. Fifth, intention to use and level of use, user satisfaction. Sixth, perceived benefits. The analysis technique used on qualitative data according to Creswell. These flows are: data reduction, data presentation, and data drawing/conclusions. The results of this research are first, the implementation of E-Court services in the era of the Covid-19 endemic in PA Pekalongan Class IA, is quite effective where the system is quite integrated with service activities. Second, the obstacles faced in implementing E-Court services in the Covid-19 endemic era in PA Pekalongan Class IA, the system error resulted in problems with downpayment of cases at one of the government banks. Meanwhile, E-Court can only be accessed by Advocate users, while non-Advocate users cannot access it yet.

Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Maya Sofiana maya72sofiana@gmail.com Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, E-Court, Model DeLone dan McLeon Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER Hal: 209 - 221	Tujuan dari penelitian ini adalah, pertama untuk mengetahui gambaran bagaimana efektivitas penerapan pelayanan <i>E-Court</i> di era endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama (PA) Pekalongan Kelas IA. Kedua, faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas penerapan pelayanan <i>E-Court</i> di era endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama (PA) Pekalongan Kelas IA. Metode Penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif. Untuk mengkaji efektivitas pelayanan <i>E-Court</i>, agar mendapat gambaran yang mendalam maka digunakan model yang dikemukakan oleh <i>DeLone</i> dan <i>McLeon</i>, yang mana keberhasilan efektivitas pelayanan digital, meliputi 6 (enam) dimensi: Pertama, kualitas informasi. Kedua, kualitas system. Ketiga, kualitas pelayanan. Keempat, kualitas penggunaan system. Kelima, intensi menggunakan serta tingkat penggunaan, kepuasan pengguna. Keenam, manfaat yang dirasakan. Teknik analisis yang digunakan pada data kualitatif menurut <i>Creswell</i>. Alur-alur tersebut adalah: reduksi data, penyajian data, dan penarikan data/kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah pertama, penerapan pelayanan <i>E-Court</i> di era endemi Covid-19 pada PA Pekalongan Kelas IA, cukup efektif yang mana sistem cukup terintegrasi dengan aktivitas pelayanan. Kedua, kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan <i>E-Court</i> di era endemi Covid-19 pada PA Pekalongan Kelas IA, sistem <i>error</i> sehingga menyebabkan pembayaran panjar perkara pada salah satu bank pemerintah terkendala. Sementara ini <i>E-Court</i> baru dapat diakses oleh pengguna Advokat, sedang Non-Advokat belum dapat mengakses. Copyright © 2024 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Saat ini, dunia sudah memasuki era endemi Covid-19. Kilas balik kasus pandemi Covid-19, dimulai dari adanya Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi mengumumkan wabah Covid-19 sebagai pandemi Covid-19, demikian juga di Indonesia, yang kemunculannya telah diumumkan oleh pemerintah secara resmi pada awal Maret 2020. Berbagai strategi dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk memutus rantai penyebaran Covid-19, diantaranya adalah dengan Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Memasuki awal tahun 2021 pemerintah menggulirkan kebijakan sebagai strategi untuk menurunkan kurva penularan Covid-19 dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan dimulai dengan Vaksinasi Covid-19. Berlanjut Januari 2022 dimulailah vaksinasi dosis penguat (*booster*) Covid-19. Hingga pencabutan PPKM baru dilakukan pada Desember 2022. Pada akhirnya WHO telah mencabut status darurat kesehatan global pandemi Covid-19 menjadi endemi Covid-19, demikian pula pemerintah Indonesia juga telah

mencabut status Pandemi Covid-19 menjadi endemi Covid-19 awal Juni 2023 (Listyaningsih, 2022)

Sejak era pandemi Covid-19 mengguncang dunia hingga berubah status menjadi era endemi Covid-19, aspek-aspek kehidupan sudah tidak sama seperti masa sebelumnya, demikian pula dalam hal pelayanan. Pelayanan adalah semua kegiatan yang ditawarkan oleh pihak satu kepada pihak lain yang bukan berwujud fisik dan menjadi sebab kepemilikan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama yang harus dikedepankan. Dalam hal ini berbagai strategi dilakukan oleh pemerintah agar tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pemerintah yang berfokus pada pelayanan masyarakat tentunya akan memberikan prioritas pada pengelolaan pelayanan publik.

Dalam hal ini strategi yang dilakukan tentunya membutuhkan berbagai dukungan, diantaranya dukungan teknologi informasi dan komunikasi. Seperti diketahui bahwa teknologi informasi dan komunikasi mengalami peningkatan yang cukup pesat. Sejak kemunculannya pertama kali era revolusi 4.0 atau era teknologi informasi di 2011 dicetuskan di Jerman, Indonesia pun merupakan salah satu negara yang telah menerapkan era revolusi industri 4.0. Terobosan inovasi yang ada pada era revolusi 4.0 adalah *Internet of Things (Iot)* atau internet untuk segala sesuatu, *Big Data* atau data dalam jumlah besar dan *Artificial Intelligence (AI)* atau kecerdasan buatan. Kemudian di tahun 2019 era *society 5.0* dideklarasikan di Jepang, yang mana era tersebut mengusung konsep masyarakat dapat mengatasi tantangan kehidupan sosial dengan menggunakan konsep-konsep yang telah ada pada era revolusi 4.0, namun penekanannya pada AI. Dengan kata lain konsep masyarakat yang terpusat pada manusia dengan berbasis teknologi. Dengan perkembangan tersebut tentunya Indonesia masih dituntut untuk masuk ke era *society 5.0*. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan solusi dalam mengatasi tantangan terkait pelayanan publik. Wajah pelayanan publik mengalami perubahan dan penyesuaian secara digital, mulai adanya pandemi Covid-19 sampai berubah status menjadi endemi Covid-19.

Pelayanan publik digital sebagai solusi pelayanan masyarakat, merupakan perwujudan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk merealisasikan hal ini, tentunya pemerintah selain menggulirkan kebijakan terkait prosedur pelayanan elektronik, secara otomatis juga mempersiapkan berbagai sumber daya dengan terus melakukan penyesuaian secara berkesinambungan, sejak dari era pandemi Covid-19 sampai dengan saat ini era endemi Covid-19. Dalam aspek petugas sebagai penyedia layanan, dilakukan sosialisasi dan bimbingan teknik pelayanan publik digital, Pada aspek anggaran juga ditingkatkan untuk keperluan teknis sistem dan memperluas jaringan. Dalam aspek kebijakan penyesuaian, dari mulai pandemi Covid-19 sampai dengan endemi Covid-19, disosialisasikan oleh pusat ke daerah dengan cepat, dan dilakukan strategi penyesuaian oleh daerah masing-masing terkait pelayanan publik elektronik. Pada aspek sarana dan prasarana juga dilakukan penyesuaian berkesinambungan sesuai arahan pusat dan strategi penyesuaian dilakukan oleh daerah. Semua aspek tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan publik secara efektif.

Efektivitas pelayanan publik berbasis digital merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan *E-Court* merupakan salah satu

bentuk pelayanan publik digital. Dengan adanya pelayanan *E-court* maka pelayanan publik diharapkan akan lebih efektif, karena akan memangkas waktu, jarak, dan biaya. Tujuan Penelitian adalah pertama, bagaimana efektivitas penerapan pelayanan *E-court* di era endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama (PA) Pekalongan Kelas IA. Kedua, untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas penerapan pelayanan *E-Court* di era endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama (PA) Pekalongan Kelas IA.

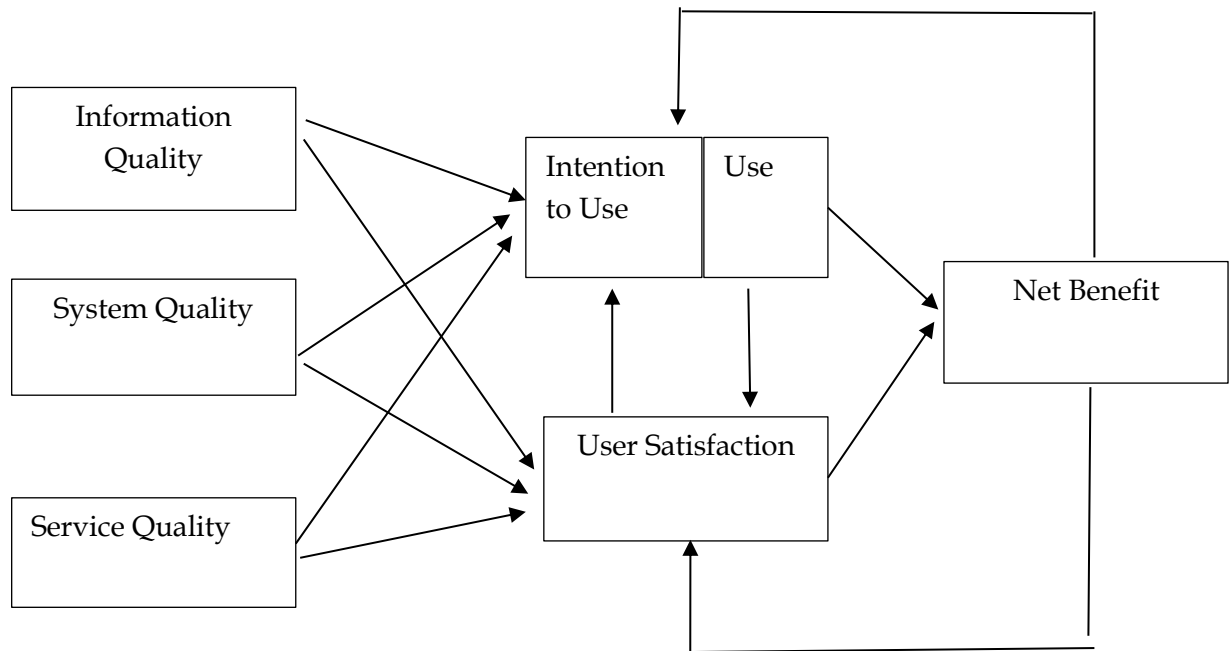
Pelayanan adalah semua aktivitas yang diberikan dan tidak berbentuk fisik, oleh pihak satu kepada pihak lain. Hal ini sependapat dengan definisi pelayanan, yaitu segala kegiatan atau penawaran aktivitas oleh pihak satu kepada pihak lain, baik yang tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menjadi kepemilikan apapun. (Supriyadi & Sofiana, n.d.) (Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan pelayanan rakyat dan diatur dalam regulasi. Hal ini senada dengan definisi pelayanan publik, yaitu semua kegiatan bertujuan untuk memenuhi kepentingan rakyat atau pelayanan yang bersifat kolektif, meliputi hak dan kebutuhan pelayanan yang telah diatur dalam kebijakan. (*Service is every activity by another party aimed at meeting the interests of the people, this service is collective in nature because the service of that interest is still included in the context of fulfilling shared rights and needs that have been regulated, including in the sense of service.* Cruz & Paulino (2021) dalam (Sofiana et al., 2022) Untuk memaksimalkan pelayanan publik, penting sekali untuk memahami prinsip-prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut: pertama, prosedur yang sederhana. Kedua, kejelasan prosedur. Ketiga, kepastian dalam hal waktu. Keempat, akurasi dalam produk pelayanan publik. Kelima, sarana dan prasarana yang lengkap. Keenam, faktor keamanan. Ketujuh, faktor tanggung jawab. Kedelapan, kemudahan mengakses. Kesembilan, faktor kedisiplinan. Kesepuluh, faktor kenyamanan. Mahmudi (2010) dalam (Sofiana et al., 2020). Ciri-ciri pelayanan publik diantaranya adalah pertama, Inklusif secara Umum, adalah pelayanan publik yang diberikan secara umum untuk keseluruhan individu tanpa membedakan latar belakang sosial, keadaan ekonomi, politik, dan agama. Kedua, Non-Komersial adalah pelayanan publik yang diberikan secara non-profit, bukan untuk mengejar keuntungan semata, melainkan mengedepankan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara universal. Ketiga, Obligatif atau Wajib adalah pemerintah berkewajiban kepada seluruh masyarakat dalam mengupayakan dan memberikan pelayanan publik, dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara. (Hidayatullah et al., 2024)

E-Court merupakan aplikasi atau pelayanan yang diciptakan oleh Mahkamah Agung untuk mempermudah suatu administrasi perkara, dikarenakan peradilan berwenang secara elektronik menerima pendaftaran online, melalui aplikasi filing, taksiran panjar biaya online melalui aplikasi e-SKUM, pembayaran biaya perkara online melalui aplikasi *e-payment*, pemanggilan para pihak online melalui aplikasi *e-Summons*, serta persidangan online melalui *e-Litigasi* (Intihani et al., 2023). Pelayanan *E-Court* adalah pelayanan bagi pengguna terdaftar secara online untuk mendapatkan pendaftaran perkara, taksiran panjar biaya perkara, pemanggilan dan persidangan secara online. (Simanjorang et al., n.d.). *E-Court* adalah layanan bagi Pengguna Terdaftar untuk Pendaftaran Perkara Secara Online, Mendapatkan Taksiran Panjar Biaya Perkara secara online, Pembayaran secara online, Pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik, dan Persidangan yang dilakukan secara Elektronik. *E-Court* terdiri dari 3

(tiga) ruang lingkup aplikasi; *e-Filling* (Pendaftaran Perkara Online di Pengadilan), *e-Payment* (Pembayaranan Panjar Biaya Perkara Online), *e-Summons* (Pemanggilan Pihak secara online) dan *e-Litigation* (Persidangan secara online). *E_Litigasi* adalah sebuah sistem yang mana proses administrasi persidangan dilakukan secara elektronik. Meliputi pertukaran dokumen persidangan yakni jawaban, replik, duplik, dan kesimpulan yang dapat dilakukan secara elektronik. Persidangan secara elektronik ini merupakan bagian dari *E-Court*. Manfaat E-Litigasi adalah: pertama jadwal dan agenda persidangan menjadi lebih pasti. Kedua, dokumen jawaban, replik, duplik dan kesimpulan dikirim secara elektronik sehingga para pihak tidak perlu ke pengadilan. Ketiga, bukti-bukti tertulis dikirim secara elektronik dan diperbolehkan penggunaan tanda tangan digital. Keempat, pemeriksaan saksi dan ahli dapat dilakukan dengan *teleconference*. Kelima, pembacaan putusan secara elektronik tanpa harus dihadiri para pihak. Salinan putusan dikirim secara elektronik dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan Salinan fisik.

Efektivitas elektronik/efektivitas sistem informasi merupakan indikator untuk mengukur sistem informasi yang dapat mendukung untuk suatu tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Rusmiati dalam (Evrilyan Rozanda et al., 2024) bahwa, efektivitas sistem informasi adalah alat ukur tentang bagaimana sistem informasi tersebut memberikan sumbangan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mengetahui keberhasilan sistem informasi atau dalam hal ini efektivitas pelayanan elektronik diperlukan suatu model. Dalam penelitian ini model efektivitas pelayanan digital/elektronik menggunakan model DeLone dan McLeon yang meliputi 6 (enam) dimensi: Pertama, Kualitas Sistem (*System Quality*), kualitas ini mengacu pada sejauh mana sistem ini dapat digunakan tanpa gangguan dan ramah pengguna. Indikator ini menjelaskan tentang kemudahan penggunaan, keandalan waktu respon, fleksibilitas dan keamanan. Kedua, Kualitas Informasi (*Information Quality*), kualitas ini berkaitan dengan hasil nilai keluaran sistem yang dirasakan oleh pengguna. Dimensi ini menjelaskan tentang, kelengkapan, relevansi, keakuratan dan ketepatan waktu. Ketiga, kualitas Pelayanan (*Service Quality*), kualitas ini menjelaskan tentang penilaian subyektif pengguna, bahwa pelayanan yang mereka peroleh dari pelayanan elektronik adalah sesuai dengan yang mereka harapkan. Dimensi ini menjelaskan tentang jaminan dan empati. Keempat, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dimensi ini berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap sistem. Indikator ini menjelaskan tentang penggunaan ulang. Kelima, Minat Menggunakan/Penggunaan (*Intention to Use/Use*), dimensi ini berkaitan dengan keberhasilan sistem informasi yang mewakili Tingkat dan cara yang mana sistem informasi itu digunakan oleh penggunanya. Indikator ini terkait dengan minat dan kepuasan pengguna. Keenam, Manfaat bagi Pengguna (*Net Benefit*), dimensi ini berkaitan dengan seberapa jauh sistem informasi memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan. Indikator ini menjelaskan tentang penghematan waktu dan biaya. (Muhammad Ikhsan & Azhar Kasim, 2023)

Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi



Sumber: DeLone dan McLeon (2004)

Status endemi Covid-19 menurut Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK) dalam (Samara et al., 2022) berarti masih adanya penyakit yang berkaitan dengan virus corona namun sudah tidak mewabah sehingga nantinya penyakit Covid-19 akan dikategorikan sama sebagai penyakit menular lainnya seperti Tuberkulosis (TB).

Pemerintah selaku penyedia jasa pelayanan publik tentunya berkewajiban memberikan pelayanan publik yang sesuai diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan publik berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Namun keadaan di lapangan masih ditemukan kendala umum seperti jaringan internet atau server sistem terkendala.

Hidayah (Hidayah, n.d.) dalam hasil penelitiannya berjudul Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut: Pertama, peneliti menggunakan 6 (enam) ukuran yang perlu dipenuhi dalam hal keefektifan pada model kesuksesan DeLone dan Mclean, secara menyeluruh indikator sudah diterapkan dengan maksimal yakni kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Kedua, Dalam mendukung layanan Sistem Infomrasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah terlaksanakan dengan efektif.

METODE

Penelitian ini memberikan data dan fakta secara apa adanya sesuai dengan keadaan di lapangan saat penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif, merupakan jenis penelitian yang memberikan data yang menggambarkan orang-orang yang diteliti tentang perilaku lisan, tertulis, dan yang dapat diamati.

Tujuan metode penelitian kualitatif adalah untuk pemahaman dan penaksiran dari sudut pandang peneliti terkait makna dari peristiwa yang melibatkan perilaku manusia dalam situasi tertentu Suyanto dan Sutinah (2010) dalam (Afrelia Edison et al., n.d.). Oleh karena metode penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif maka data yang digunakan adalah data kualitatif.

Efektivitas merupakan adalah kemampuan organisasi untuk berhasil mencapai tujuan, yang memang sudah seharusnya dicapai. Efektivitas pelayanan elektronik merupakan kemampuan organisasi untuk berhasil mencapai tujuannya dalam memberikan pelayanan elektronik. Dalam hal ini keberhasilannya harus memenuhi indikator keberhasilan sistem informasi atau bentuk model efektivitas pelayanan model *DeLone* dan *McLeon* yang meliputi 6 (enam) dimensi: Pertama, kualitas informasi. Kedua, kualitas system. Ketiga, kualitas pelayanan. Keempat, kualitas penggunaan system. Kelima, intensi menggunakan serta Tingkat penggunaan, kepuasan pengguna. Keenam, manfaat yang dirasakan. *E-Court* merupakan sebuah bentuk pelayanan bagi pengguna yang terdaftar secara online agar mendapatkan pelayanan pendaftaran perkara, taksiran panjar biaya perkara, pemanggilan dan persidangan secara online.

Lokasi penelitian dilakukan di Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA yang berlokasi di Jl. Dr. Sutomo No. 190 Pekalongan-51129 Jawa Tengah. Telpn: (0285) 4416539 Faximile: (0285) 4416538. Subjek dalam penelitian ini yakni individu-individu yang dianggap mengetahui dan mempunyai suatu pengalaman yang terkait dengan fokus penelitian dan dapat memberikan informasi.

Sumber Penelitian adalah data primer dan sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara dengan informan dan hasil observasi terhadap objek penelitian. Data sekunder didapat dari dokumen milik informan dan diperoleh dari studi pustaka yaitu buku dan jurnal yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Instrumen penelitian kualitatif atau alat penelitian adalah diri peneliti itu sendiri. Dengan demikian peneliti sebagai instrumen harus valid dalam hal hal seberapa besar peneliti kualitatif mampu melakukan penelitian dan bergerak langsung ke lapangan. Alat yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian adalah kamera pedoman wawancara lisan, Laptop dan angket *Google Form*. Teknik wawancara yang digunakan yakni teknik pengumpulan data melalui wawancara/interview secara guide interview dan secara bebas, kepada informan sebagai subyek yang diteliti secara mendalam, untuk mendapatkan data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian yang lengkap. Persyaratan seorang informan harus: Pertama, memiliki pengetahuan dan perhatian tentang gambaran objek penelitian. Kedua, memiliki pengetahuan dan perhatian tentang permasalahan di lapangan. Ketiga, menyanggupi dan menerima penelitian untuk memberikan keterangan berdasarkan fakta secara terbuka (Mirfaq et al., 2022). Dalam hal ini informan/subyek penelitian dalam penelitian yang memenuhi persyaratan ini adalah Pertama, petugas atau pegawai yang melayani pada bagian pelayanan. Kedua, pemohon atau masyarakat pemohon. Adapun informan di sini adalah pegawai Pengadilan Agama (PA) Pekalongan Kelas IA dan Advokat (mewakili masyarakat pemohon) sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Nama Informan

No	Nama	Posisi	Departemen
1	Drs. Saefudin	Panitera	Mahkamah Agung RI
2	Ardli Fitrianto Rahmawan Suseno, Amd	Pengelolaan Sistem dan Jaringan	Kesekretariatan Subbagian IT dan Pelaporan
3	Miqdam Yusria Ahmad, M. Ag	Advokat	

Sumber: Data Olahan Peneliti

Yang mana wawancara dilakukan secara langsung dan angket dalam bentuk *Google Form*. Dokumentasi di sini merupakan teknik pengumpulan data melalui sumber-sumber data atau referensi-referensi yang telah ada, seperti jurnal dan artikel dari *website*. Teknik Analisis data di sini, untuk mengkaji efektifitas, pada umumnya banyak peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, namun dalam penelitian ini, agar mendapat gambaran yang mendalam maka digunakan model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLeon, yang mana keberhasilan efektifitas pelayanan digital, meliputi 6 (enam) dimensi: Pertama, kualitas informasi. Kedua, kualitas sistem. Ketiga, kualitas pelayanan. Keempat, kualitas penggunaan sistem. Kelima, intensi menggunakan serta Tingkat penggunaan, kepuasan pengguna. Keenam, manfaat yang dirasakan kemudian dianalisa. (Hidayah, n.d.) Sementara itu pada hasil observasi dan hasil studi dokumen diubah menjadi tulisan sesuai dengan formatnya masing-masing. Kedua, penyajian data, adalah kegiatan pengolahan data setengah jadi yang telah seragam ke bentuk tulisan dan memiliki rangkaian alur tema yang jelas. Ketiga, penarikan data/kesimpulan, penemuan bukti-bukti data yang diperoleh secara akurat dan faktual di lapangan. Cresswell (2014) dalam (Christian, n.d.)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan pelayanan *E-Court* di Era Endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA cukup efektif dalam mendukung kegiatan layanan bagi Advokat sebagai pengguna terdaftar dalam hal pendaftaran perkara secara online (*e-filing*), mendapatkan taksiran panjar biaya perkara secara online, pembayaran secara online (*e-Payment*), pemanggilan yang dilakukan dengan saluran elektronik (*e-Summons*), dan persidangan yang dilakukan secara elektronik (*e-litigation*).

Gambar 2. *E-Court*

Sumber: Website Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA

Saat ini, pendaftaran perkara Online, dikhususkan untuk Advokat. Setelah pengguna mendaftar dan mendapatkan Akun, harus melewati mekanisme validasi Advokat oleh Pengadilan Tinggi tempat di mana Advokat disumpah, sementara ini pendaftaran dari Perseorangan atau Badan Hukum akan diatur lebih lanjut. Aplikasi *E-Court* terdiri dari modul pendaftaran perkara secara elektronik (*E-Filing*), modul pembayaran perkara secara elektronik (*E-Payment*), modul Pemberitahuan secara Elektronik (*E-Pbt*), dan modul Pemanggilan secara Elektronik (*E-Pgl*).

Efektivitas Penerapan Pelayanan *E-Court* di Era Endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA berdasarkan model efektivitas pelayanan digital/elektronik menggunakan model DeLone dan McLeon yang meliputi 6 (enam) dimensi: Pertama, Kualitas Sistem (*System Quality*), kualitas ini mengacu pada sejauh mana sistem ini dapat digunakan tanpa gangguan dan ramah pengguna. Indikator ini menjelaskan tentang kemudahan penggunaan, keandalan waktu respon, fleksibilitas dan keamanan. Berdasarkan hasil penelitian dalam aspek pertama, Kualitas Sistem adalah sebagai berikut: *E-Court* cukup mudah untuk dipahami dan dioperasikan, *E-Court* cukup mudah diakses di mobile, *E-Court* cukup dapat diandalkan dalam memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, menu yang diakses pada *E-Court* cukup membutuhkan waktu loading kurang dari 7 (tujuh) detik, *E-Court* cukup terjamin kerahasiaannya. Yang mana layanan *E-Court* mulai dari pendaftaran pengguna terdaftar, pendaftaran perkara (data), pendaftaran perkara (dokumen), pendaftaran perkara (panjar perkara) sampai dengan pendaftaran perkara pemanggilan, cukup terintegrasi dalam *E-Court* tanpa bantuan dari aplikasi pihak lain kecuali untuk pembayaran bank pemerintah tertentu, sistem mengalami kendala sehingga Advokat harus secara langsung mengecek pembayaran panjar melalui ATM.

Kedua, Kualitas Informasi (*Information Quality*), kualitas ini berkaitan dengan hasil nilai keluaran sistem yang dirasakan oleh pengguna. Dimensi ini menjelaskan tentang, kelengkapan, relevansi, keakuratan dan ketepatan waktu. Berdasarkan hasil penelitian dalam aspek Kualitas Informasi adalah sebagai berikut: a. Informasi yang diberikan pada *E-Court* cukup bebas dari kesalahan. b. Aplikasi *E-Court* cukup memberikan informasi yang up to date. d. Informasi yang disajikan *E-Court* cukup mudah dipahami. Dalam hal ini penerapan *E-Court* telah cukup informatif dan tepat, seperti saat pendaftaran (dokumen), upload dokumen yang dibutuhkan untuk menjadi pengguna terdaftar misal pada fitur upload KTP, Kartu Anggota Advokat, Bukti Sumpah, dan dokumen yang dibutuhkan untuk pendaftaran perkara seperti Surat Kuasa dan Gugatan cukup disajikan secara lengkap dan relevan. Dalam hal ketepatan waktu, *E-Court* harus diaktifkan dengan jaringan internet tentunya bila jaringan internet kendala atau server terkendala karena pemeliharaan tentunya berdampak pada ketidaktepatan waktu. Namun dalam penerapannya, jaringan internet terkendala atau server terkendala karena pemeliharaan tidak sering terjadi sehingga bukan merupakan kendala yang sangat berarti.

Ketiga, kualitas Pelayanan (*Service Quality*), kualitas ini menjelaskan tentang penilaian subyektif pengguna, bahwa pelayanan yang mereka peroleh dari pelayanan elektronik adalah sesuai dengan yang mereka harapkan. Dimensi ini menjelaskan tentang jaminan dan empati. Berdasarkan hasil penelitian pada aspek Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut: a. Cukup aman mengakses atau melakukan input data dalam *E-Court*. b. Cukup terbantu dengan mengakses *E-Court*. c. *E-Court* cukup aman menampilkan data sesuai dengan pilihan yang dipilih di menu. Penerapan *E-Court*

cukup aman diakses, selama ini belum ada kasus terkait keamanan data. Pengguna cukup terbantu mengakses data untuk menunjang pelayanan.

Keempat, Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dimensi ini berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap sistem. Indikator ini menjelaskan tentang penggunaan ulang. Berdasarkan hasil penelitian pada aspek Kepuasan Pengguna adalah sebagai berikut: a. *E-Court* memenuhi harapan pengguna dalam layanan. b. Pengguna akan merekomendasikan *E-Court* kepada orang lain yang membutuhkan layanan. c. Secara keseluruhan pengguna puas dengan kinerja *E-Court* selama endemi Covid-19. Penggunaan *E-Court* ini merupakan kewajiban berdasarkan otoritas undang-undang sehingga tanpa rekomendasi maka pengguna terdaftar dalam hal ini Advokat dan Panitera memang wajib menggunakan layanan ini. Secara keseluruhan semua pihak puas dengan penggunaan *E-Court* selama endemi Covid-19.

Kelima, Minat Menggunakan/Penggunaan (*Intention to Use/Use*), dimensi ini berkaitan dengan keberhasilan sistem informasi yang mewakili Tingkat dan cara yang mana sistem informasi itu digunakan oleh penggunanya. Indikator ini terkait dengan minat dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dalam aspek Minat Menggunakan adalah sebagai berikut: a. Pengguna menggunakan aplikasi rata-rata sampai dengan lebih dari 4 kali dalam kurun waktu sebulan. b. Pengguna menggunakan fungsi yang ada pada *E-Court* untuk membantu aktivitas pengguna dalam layanan selama endemi Covid-19. c. Pengguna merasa *E-Court* berguna untuk layanan selama endemi Covid-19. Terkait dengan aspek penggunaan aplikasi lebih dari 4 kali dalam kurun waktu sebulan, penerapan *E-Court* memang dilakukan oleh karena merupakan kewajiban atas dasar otorita undang-undang. Penerapan *E-Court* cukup membantu pengguna hal ini tergambar pada menu Pendaftaran Perkara (dokumen) ada fitur edit dokumen bila terjadi kesalahan *men-upload* dokumen, sehingga memudahkan *peng-upload-an* dokumen.

Keenam, Manfaat bagi Pengguna (*Net Benefit*), dimensi ini berkaitan dengan seberapa jauh sistem informasi memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan. Indikator ini menjelaskan tentang penghematan waktu dan biaya. Berdasarkan hasil penelitian dari aspek Manfaat bagi Pengguna adalah sebagai berikut: a. Penggunaan *E-Court* menghemat waktu pengguna dalam urusan layanan selama endemi Covid-19. b. *E-Court* membantu menyelesaikan pekerjaan layanan selama endemi Covid-19. c. Pengguna merasa bahwa segala aktivitas pengguna menjadi lebih efisien karena penerapan *E-Court* dalam layanan. d. pengguna merasa bahwa penerapan *E-Court* dalam layanan membuat aktivitas pengguna menjadi efektif. Tentunya penerapan *E-Court* memberikan efek positif pada performa pegawai dan performa PA Pekalongan Kelas IA. Bagi pegawai dengan *E-Court* lebih menghemat waktu dalam hal menyelesaikan pekerjaan pelayanan dan lebih akurat dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan efek positif untuk performat pegawai. Bagi PA Pekalongan Kelas IA memberikan efek positif dalam hal pengambilan keputusan terkait pelayanan.

Faktor Pendukung dalam Efektivitas Penerapan Pelayanan *E-Court* di Era Endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA adalah sebagai berikut: pertama, pelayanan *E-Court* memberikan efek yang positif bagi pengguna pelayanan yakni Advokat dalam mendapatkan pelayanan pendaftaran perkara, taksiran panjar biaya perkara, pemanggilan dan persidangan secara online. Kedua, pelayanan *E-court* memberikan efek yang positif bagi performa pegawai dalam memberikan pelayanan

secara efisien dan efektif dan performa PA Pekalongan Kelas IA dalam pengambilan Keputusan dalam pelayanan.

Faktor Penghambat dalam Efektivitas Penerapan Pelayanan *E-Court* di Era Endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA adalah sebagai berikut: pertama dalam pelayanan *E-Court* untuk bank tertentu mengalami kendala sistem *error* sehingga menyebabkan pembayaran panjar perkara terkendala. Kedua, sementara ini yang dapat mengakses pelayanan *E-Court* hanya pihak yang terdaftar dalam hal ini Advokat. Non-Advokat atau masyarakat, sementara ini belum dapat mengakses langsung, hal ini berefek pada besaran biaya perkara.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam bahwa efektivitas penerapan pelayanan *E-Court* di era Endemi Covid-19 pada PA Pekalongan Kelas IA telah cukup efektif. Hal ini terlihat berdasarkan, keberhasilan efektivitas pelayanan digital, meliputi 6 (enam) aspek model DeLone dan Mcleone. Pertama, Kualitas Sistem adalah sebagai berikut: *E-Court* cukup mudah untuk dipahami dan dioperasikan, *E-Court* cukup mudah diakses di mobile, *E-Court* cukup dapat diandalkan dalam memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, menu yang diakses pada *E-Court* cukup membutuhkan waktu loading kurang dari 7 (tujuh) detik, *E-Court* cukup terjamin kerahasiaannya. Yang mana layanan *E-Court* mulai dari pendaftaran pengguna terdaftar, pendaftaran perkara (data), pendaftaran perkara (dokumen), pendaftaran perkara (panjar perkara) sampai dengan pendaftaran perkara pemanggilan cukup terintegrasi dalam *E-Court* tanpa bantuan dari aplikasi pihak lain kecuali untuk pembayaran bank pemerintah tertentu sistem mengalami kendala sehingga Advokat harus secara langsung mengecek pembayaran panjar melalui ATM.

Faktor Pendukung dalam Efektivitas Penerapan Pelayanan *E-Court* di Era Endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA adalah sebagai berikut: pertama, pelayanan *E-Court* memberikan efek yang positif bagi pengguna pelayanan yakni Advokat. Kedua, pelayanan *E-court* memberikan efek yang positif bagi performa pegawai dalam memberikan pelayanan secara efisien dan efektif dan performa PA Pekalongan Kelas IA dalam pengambilan Keputusan dalam pelayanan.

Faktor Penghambat dalam Efektivitas Penerapan Pelayanan *E-Court* di Era Endemi Covid-19 pada Pengadilan Agama Pekalongan Kelas IA adalah sebagai berikut: pertama dalam pelayanan *E-Court* untuk bank tertentu mengalami kendala sistem *error*. Kedua, sementara ini yang dapat mengakses pelayanan *E-Court* hanya pihak yang terdaftar dalam hal ini Advokat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrelia Edison, I., Restu Valentina, I., Ariati, P., Nengsih, R., & Cania, R. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Pemerintah dengan Implementasi Layanan Berbasis Digital Pada Aplikasi SI-ALEK di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sumatera Barat.*
- Christian, A. R. (n.d.). "Kecuali Coffee."
- Evrilyan Rozanda, N., Razmi, F., Sistem Informasi, P., Sains dan Teknologi, F., & Suska Riau, U. (2024). *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Delone And Mclean.*
<https://publikasi.kocenin.com/index.php/teksi>
- Hidayah, N. R. (n.d.). *Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sittek) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Sidoarjo.* www.ombudsman.go.id.
- Hidayatullah, M. A., Syamsir, S., Khanaya, P., Owen Tenggara, R., & Nasri, M. H. (2024). Evaluasi Performa Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. *Jurnal Inovasi Global*, 2(1), 90–102.
<https://doi.org/10.58344/jig.v2i1.45>
- Intihani, S. N., Arifudin, & Juliani. (2023). Efektivitas Persidangan Berbasis E-Court Pada Masa Pandemi Covid 19 Pada Pengadilan Negeri Bekasi. *Veritas*, 8(1). <https://doi.org/10.34005/veritas.v8i1.1804>
- Listyaningsih, E. (2022). *Pencabutan Status Pandemi COVID-19 oleh Presiden Jokowi Terhadap Saham-Saham JII di Bursa EfekIndonesia.*
<https://doi.org/10.33024/jrm.v12i2>
- Mirfaq, R., Gunawan, W., & Akbar, I. (2022). Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019 (Studi Pada Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perdagangan (SIUP). *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2). <https://doi.org/10.24198/janitra.v1i2.38244>
- Muhammad Ikhsan, & Azhar Kasim. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 399–410.
<https://doi.org/10.25157/moderat.v9i2.2588>
- Samara, A., Anggraeni, Rr. D., Sulistiyowati, R., Selfiyan, Wibowo, S., Sutandi, Wi, P., & Pujiarti. (2022). Pelatihan Penerapan Manajemen Persediaan Bagi Pedagang Makanan Minuman Di Era Endemi Covid 19 (UMKM Cihuni Hill Park). *Abdi Dharma*, 2(2).
<https://doi.org/10.31253/ad.v2i2.1729>
- Simanjourang, S. R., Riau, U., Kampus Bina Widya, P., HRSoebrantas, J., & Baru Pekanbaru Riau, S. (n.d.). Efektivitas Pelayanan Aplikasi E-Court Di Pengadilan Negeri Pekanbaru. In *JOM FISIP* (Vol. 9).

- Sofiana, M., Seiver Langelo, J., Supriyadi, E., Maulina, A., & Wahyuni, R. (2022). Case Study of Digital-Based Service Innovation for Old Age Insurance (JHT) Claims by BPJS Employment (BPJAMSOSTEK) Pekalongan Branch Office Central Java. *Ilomata International Journal of Management*, 3(1), 327–342. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v3i1.302>
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797>
- Supriyadi, E., & Sofiana, M. (n.d.). *Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus PT XYZ)*.