

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, Efektivitas Pelayanan Publik di Pengadilan Negeri Purbalingga Melalui Aplikasi *e-Court* ternyata sudah efektif namun belum optimal dengan perincian sebagai berikut :

##### 1. Prosedur pelayanan

Pada prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi *e-Court* sudah efektif namun belum optimal. Penggunaan aplikasi *e-Court* yaitu para advokat, pengacara, para penasehat dan masyarakat yang sudah terdaftar dan mempunyai akun sendiri. Pada awal tahun 2018-2019 menggunakan aplikasi ini masih dalam percobaan hingga sampai saat ini sudah cukup efektif namun belum optimal dikarenakan masih ada kendala. Mekanisme sistem kerja *e-Court* dimulai dari *e-filing*, *e-payment*, *e-summons*, *e-litigation*. Tetapi masih ada permasalahan yaitu, dikarenakan pada masyarakat yang kurang pengetahuan mengenai teknologi pada zaman sekarang dan ketidaktahuan masyarakat tentang mekanisme kerja *e-Court* serta administrasi pengajuan permohonan perkara sampai selesai padahal *e-Court* memudahkan pengguna agar lebih efektif dan efisiensi dalam segi waktu dan biaya jangka panjang.

Pada waktu pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi *e-Court* belum optimal. Dalam waktu penyelesaian tahap pemanggilan memerlukan waktu paling cepat 3 hari dikirim melalui *email*, sedangkan paling lama 10 hari untuk proses pemanggilan dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui pemberitahuan melalui *email* pada *handphone* terutama pada orang yang sudah berusia. Selain itu, pengadilan mengupayakan mengirim surat pemberitahuan fisik melalui petugas pos kemudian diantar kepada alamat yang bersangkutan. Pada pendaftaran perkara dilakukan paling cepat 15 menit sedangkan paling lama 1 jam tergantung apakah berkas tersebut sudah lengkap atau belum. Kendala pemberkasan biasanya pada masyarakat yang kurang paham kelengkapannya.

## 2. Biaya Pelayanan

Pada biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi *e-Court* mengenai biaya sudah efektif. Pada tahap biaya pelayanan yang dikeluarkan masyarakat untuk panjar perkara, dapat diketahui bahwa penentuan biaya yang dikeluarkan yaitu berbeda-beda tergantung pada jenis gugatan, permohonan, dan gugatan sederhana. Untuk sebagian masyarakat yang sudah berusia atau kurangnya pemahaman mengenai teknologi zaman sekarang, maka dapat melakukan pembayaran melalui *teller* bank. Metode biaya pelayanan

yang lainnya pada masyarakat yang tidak mempunyai *m-banking* juga bisa membayar langsung ke Pengadilan

### 3. Produk Pelayanan

Pada produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi *e-Court* yang terdaftar dalam aplikasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Purbalingga, dapat diketahui bahwa produk pelayanan terdapat 29 gugatan, 106 gugatan permohonan, 25 gugatan sederhana yang terdaftar pada tahun 2023.

### 4. Sarana dan Prasarana

Sejauh ini sarana dan prasarana di Pengadilan Negeri Purbalingga cukup memenuhi. Sejauh ini untuk sarana dan prasarana yang terdapat di Pengadilan Negeri Purbalingga yaitu terdapat ruangan PTSP, meja pengaduan, ruangan persidangan, komputer, *wifi* (30mbps). Namun, pegawai memberikan masukan bahwa ruangan PTSP untuk penunjang aplikasi *e-Court* untuk menambah satu PC lagi. Untuk saat ini Mahkamah Agung sudah memfasilitasi beberapa sarana dan prasarana sehingga cukup memadai namun belum yang diharapkan. Akan tetapi, untuk akses jaringan internet masih terdapat kendala dari pusat sehingga sering terjadi *trouble* pada saat melaksanakan proses karena menghambat proses pendaftaran.

### 5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pada kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pelaksanaan sebelum aplikasi diterapkan di Pengadilan Negeri Purbalingga, dapat diketahui bahwa

petugas sudah cukup mengetahui mekanisme sebelum adanya sebelum adanya aplikasi *e-Court* yang dilakukan secara manual. Sedangkan dalam sosialisasi masih kurang efektif dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui *e-Court* sehingga masyarakat menggunakan penasehat hukum. Ketidaktahuan masyarakat mengenai mekanisme kerja aplikasi *e-Court* serta masyarakat yang masih menggunakan jasa advokat untuk mengurus administrasi pengajuan permohonan perkarasampai selesai.

## 5.2. Implikasi

Secara umum untuk kinerja Pengadilan Negeri Purbalingga sudah cukup baik dan efektif dalam menerapkan aplikasi *e-Court*. Akan tetapi masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi. Untuk kedepannya alangkah baiknya untuk memperbaiki sarana dan prasarana untuk menunjang aplikasi *e-Court*, seperti perbaikan pada jaringan sistem internet yang perlu diperbaiki agar dalam proses mekanisme dapat berjalan dengan cepat dan lancar tanpa kesulitan dalam mengakses *wifi*, memberikan masukan bahwa ruangan PTSP untuk penunjang aplikasi *e-Court* untuk menambah satu PC lagi, dan harus dilakukannya sosialisasi guna memperkenalkan penggunaan aplikasi *e-Court* di Pengadilan Negeri Purbalingga kepada masyarakat yang gaptek/lansia dan kepada masyarakat yang jauh dari Kantor Pengadilan Negeri Purbalingga. Selain itu, untuk sosialisasi yang diadakan oleh Pengadilan Negeri Purbalingga untuk mengenalkan aplikasi *e-Court* kepada masyarakat yang perlu harus ditingkatkan agar masyarakat semakin

memahami mekanisme kerja aplikasi ini. Upaya yang perlu ditingkatkan oleh Pengadilan Negeri Purbalingga yaitu dapat dilakukan sosialisasi sesering mungkin agar masyarakat lebih paham mengenai aplikasi *e-Court*. Sosialisasi melalui media massa dan media sosial juga perlu ditingkatkan lagi, seperti dapat dilakukan dengan memasang banyak *banner* mengenai *e-Court* dan penyebaran informasi mengenai *e-Court* dengan aktif di media sosial.

