

## ABSTRAK

Transformasi digital mendorong lembaga peradilan Indonesia mengadopsi layanan berbasis elektronik, termasuk E-Court yang diatur melalui Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022. Meskipun Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe mencatat tingkat digitalisasi pendaftaran perkara perdata sebesar 100 persen pada periode Januari–Mei 2024, temuan awal mengindikasikan kesenjangan antara keberhasilan adopsi secara kuantitatif dan efektivitas layanan yang dirasakan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan E-Court dalam penyelesaian perkara perdata serta yang memengaruhi penyelenggaraannya. Pendekatan kualitatif digunakan melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh informan, meliputi hakim, panitera, staf pelayanan, akademisi dan pengguna layanan, dengan analisis menggunakan kerangka *Service Quality* dan *TOE Framework*. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan belum merata di seluruh dimensi SERVQUAL: fasilitas fisik tersedia namun tidak konsisten, sistem rentan terganggu pada beban tinggi, daya tanggap petugas tidak stabil akibat kekurangan personil, keamanan data belum terkomunikasikan baik, dan empati layanan bersifat situasional. Dari sisi TOE, hambatan teknologi mencakup ketidakstabilan jaringan dan server terpusat; hambatan organisasi meliputi kekurangan personil dan pelatihan yang tidak memadai; sementara hambatan lingkungan mencakup regulasi tanpa dukungan teknis proporsional, rendahnya literasi digital, dan kesenjangan infrastruktur antara pusat dan pinggiran kota. Penelitian menyarankan penguatan pendampingan pengguna rentan, penyederhanaan panduan teknis, pelatihan berkala berbasis skenario lapangan, serta sosialisasi yang menjangkau masyarakat sebelum mereka tiba di pengadilan.

**Kata Kunci:** *E-Court, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, TOE Framework, Peradilan Elektronik*