

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi sebuah imperatif struktural bagi institusi sektor publik di seluruh dunia (Labolo & Indrayani, 2019). Dorongan untuk mengadopsi teknologi digital bukan lagi sekadar pilihan modernisasi, melainkan sebuah respons terhadap ekspektasi masyarakat yang terus meningkat serta tekanan untuk mewujudkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Otia & Bracci, 2022).

Dalam spektrum administrasi publik kontemporer, pemerintah dituntut untuk berevolusi dari penyedia layanan yang birokratis menjadi entitas yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada warga negara (Lukman & Hakim, 2024; Mastur et al., 2025). Kegagalan dalam mengadopsi inovasi teknologi tidak hanya berisiko menurunkan kualitas pelayanan, namun juga dapat mengikis legitimasi institusi publik di mata masyarakat yang dilayaninya (Van de Walle, 2016).

Pandemi COVID-19, secara khusus, berfungsi sebagai akselerator yang memaksa berbagai lembaga, termasuk sistem peradilan yang secara historis resisten terhadap perubahan, untuk mengadopsi teknologi kerja jarak jauh sebagai keniscayaan operasional (Amankwah-Amoah et al., 2021; Miller & Blumstein, 2020). Proses reformasi yang sebelumnya berjalan secara inkremental kini mengalami disrupsi, memunculkan tantangan baru yang berkaitan dengan kesiapan infrastruktur, kapabilitas sumber daya manusia, dan jaminan akses yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Indonesia sendiri, desakan transformasi ini tergambar secara jelas dalam sektor yudisial. Mahkamah Agung Republik Indonesia telah menggariskan sebuah visi jangka panjang yang ambisius melalui dokumen Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2035 (Widodo et al., 2024). Dokumen strategis ini tidak memandang teknologi informasi sebagai elemen pelengkap, melainkan menempatkannya sebagai salah satu dari sepuluh pilar utama untuk mencapai visi luhur “Terwujudnya Badan Peradilan Indonesia yang Agung” (Liba & Arief, 2025).

Salah satu sasaran utama dalam cetak biru tersebut adalah penciptaan “manajemen informasi yang menjamin akuntabilitas, kredibilitas, dan transparansi” serta mewujudkan “organisasi modern dengan berbasis TI terpadu” (Navisa, 2024). Dengan demikian, pengembangan sistem peradilan elektronik, atau yang dikenal sebagai *E-Court*, bukanlah sebuah inovasi teknis yang berdiri sendiri. Sebaliknya, *E-Court* merupakan instrumen strategis yang dirancang sebagai manifestasi operasional dari visi reformasi peradilan nasional. Keberhasilan atau kegagalan implementasi *E-Court* pada tingkat operasional di pengadilan tingkat pertama secara langsung menjadi tolok ukur kemajuan agenda reformasi yang lebih besar, yakni mewujudkan sebuah sistem peradilan yang independen, efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima (Amalo, 2024; Sumarwoto Sumarwoto et al., 2025).

Perjalanan implementasi *E-Court* di Indonesia ditandai oleh evolusi kerangka regulasi yang merefleksikan adaptasi Mahkamah Agung terhadap dinamika di lapangan. Tonggak awal institutionalisasi peradilan elektronik modern ditandai dengan penerbitan Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara

Elektronik (Ulum & Singaulung, 2023). Peraturan ini memperkenalkan fitur persidangan secara elektronik (e-Litigasi) sebagai sebuah terobosan, namun mengadopsi model yang berbasis pada persetujuan para pihak.

Pasal 20 ayat 1 Peraturan Mahkamah Agung (Perma) tersebut secara eksplisit menyatakan bahwa persidangan elektronik hanya dapat dilaksanakan atas persetujuan penggugat dan tergugat (Retnaningsih et al., 2020). Meskipun model ini menghormati otonomi para pihak yang berperkara, dalam praktiknya ia menciptakan sebuah hambatan struktural. Pihak tergugat secara efektif memiliki hak veto yang dapat menghalangi pelaksanaan persidangan elektronik, sekalipun pihak penggugat dan majelis hakim telah siap. Kondisi ini sering kali menjadi kendala utama dalam upaya akselerasi adopsi e-Litigasi secara luas (Setiawan et al., 2021).

Menyadari keterbatasan tersebut, Mahkamah Agung melakukan perubahan melalui penerbitan Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 7 Tahun 2022 (Syahran et al., 2023). Peraturan ini secara langsung mengubah paradigma implementasi *E-Court* dari sistem berbasis persetujuan menjadi sistem yang bersifat kewajiban. Perubahan paling penting terletak pada Pasal 20 ayat 1 yang baru, yang menyatakan bahwa “Perkara yang didaftarkan secara elektronik disidangkan secara elektronik” (Asmar et al., 2023). Dengan demikian, persetujuan dari pihak tergugat tidak lagi menjadi prasyarat.

Pergeseran dari model *opt-in* menjadi *default-on* ini menandakan sebuah transisi dalam pendekatan reformasi Mahkamah Agung. Ini adalah pergeseran dari pendekatan yang berpusat pada pengguna, yang mengutamakan otonomi para pihak, menuju pendekatan yang berpusat pada sistem, yang mengutamakan

efisiensi institusional. Selain perubahan mendasar tersebut, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 juga memperluas cakupan layanan, antara lain dengan mengakomodasi perkara perdata khusus, memperluas kategori pengguna terdaftar untuk mencakup kurator dan pengurus pailit, memperluas definisi domisili elektronik hingga mencakup layanan pesan, serta mengintegrasikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) ke dalam sistem.

Di tengah kerangka visi dan regulasi yang ideal tersebut, muncul sebuah fenomena kesenjangan antara janji normatif dan realitas empiris dalam pelayanan *E-Court* di Indonesia. Secara normatif, *E-Court* dijanjikan sebagai solusi untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman (Sari, 2019).

Sebagai wujud operasional dari reformasi peradilan digital, sistem *E-Court* dibangun di atas empat pilar layanan utama yang saling terintegrasi, mulai dari pendaftaran hingga persidangan (Pitaloka, 2025). Setiap komponen dirancang untuk menyasar titik-titik inefisiensi dalam alur kerja peradilan konvensional. Untuk memberikan gambaran yang jelas, rincian fungsi dan tujuan dari setiap komponen layanan *E-Court* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Komponen Utama Pelayanan E-Court dan Tujuannya

No	Komponen Layanan	Fungsi Utama	Proses bagi Pengguna	Dampak pada Penyelesaian Perkara
1.	<i>E-Filing</i>	Pendaftaran perkara secara daring (<i>online</i>).	Mengunggah dokumen gugatan/permohonan, mengisi data para pihak, dan mendapatkan nomor perkara secara elektronik.	Memangkas waktu dan biaya transportasi untuk pendaftaran awal. Meningkatkan efisiensi administrasi di kepaniteraan.
2.	<i>E-Payment</i>	Pembayaran panjar biaya	Menerima taksiran biaya (e-SKUM) dan melakukan pembayaran	Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas

		perkara secara elektronik.	melalui kanal perbankan virtual account.	pengelolaan biaya perkara. Mempercepat proses validasi pembayaran.
3.	<i>E-Summons</i>	Penyampaian panggilan sidang dan pemberitahuan secara digital.	Menerima notifikasi dan dokumen panggilan melalui alamat email atau akun <i>E-Court</i> yang terdaftar.	Mempercepat proses pemanggilan para pihak, mengurangi risiko keterlambatan atau kegagalan pemanggilan manual.
4.	<i>E-Litigation</i>	Pelaksanaan persidangan secara elektronik.	Pertukaran dokumen (jawaban, replik, duplik), pembuktian, dan penyampaian kesimpulan secara daring.	Mereduksi kebutuhan tatap muka fisik, menghemat waktu dan biaya para pihak, serta mempercepat alur persidangan.

Sumber: Diolah dari Peraturan Mahkamah Agung No. 7 Tahun 2022, 2025

Namun, berbagai studi empiris yang dilakukan di sejumlah pengadilan di Indonesia menunjukkan gambaran implementasi yang jauh lebih rumit dan penuh tantangan. Penelitian Mustafa dan Sulistyantoro (2024) di Pengadilan Negeri Kabupaten Madiun, misalnya, menemukan bahwa penerapan *E-Court* masih belum efektif karena fitur-fitur penting seperti mediasi dan pembuktian elektronik belum dilaksanakan secara maksimal dan masih kembali ke metode manual. Studi lain di Pengadilan Negeri Mungkid menyoroti tantangan terkait keamanan data pribadi dan privasi para pihak, yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem (Hakim et al., 2024).

Tantangan yang bersifat berulang di berbagai daerah mencakup beberapa dimensi utama. Pertama, kesenjangan digital dan infrastruktur yang tidak merata menjadi penghalang utama, di mana keterbatasan akses internet yang stabil dan kepemilikan perangkat yang memadai, terutama di daerah-daerah terpencil,

menghambat partisipasi penuh dalam sistem peradilan elektronik (Maskanah, 2023; Setiawan et al., 2021). Kedua, kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi aparaturnya maupun masyarakat, masih menjadi persoalan (Sapri Ali et al., 2025; Susanto et al., 2020).

Kurangnya literasi digital dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru, khususnya di kalangan hakim senior dan masyarakat umum, menjadi faktor penghambat yang signifikan, sebagaimana ditemukan dalam studi di Pengadilan Agama Pasuruan dan Sragen (Randithia Permata, 2024; Surya et al., 2025). Ketiga, implementasi yang bersifat parsial, di mana pengadilan hanya menggunakan fitur-fitur administratif awal (*e-Filing*, *e-Payment*) namun belum sepenuhnya mengadopsi persidangan elektronik (*e-Litigation*), menunjukkan adanya resistensi atau ketidaksiapan dalam mengubah proses inti peradilan (Sumarwoto et al., 2025). Keempat, dampak psikologis seperti munculnya perasaan cemas dan stres bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi juga menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan dalam evaluasi pelayanan (Randithia Permata, 2024).

Perkara perdata yang menjadi yurisdiksi Pengadilan Negeri dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori berdasarkan sifat dan prosedur penyelesaiannya. Gugatan merupakan perkara yang mengandung sengketa antara dua pihak atau lebih, di mana penggugat menuntut hak kepada tergugat, seperti perkara wanprestasi, perbuatan melawan hukum, sengketa tanah, atau sengketa kontrak. Permohonan adalah perkara yang bersifat voluntair atau tidak mengandung sengketa, di mana pemohon meminta penetapan pengadilan untuk kepentingan hukum tertentu, seperti permohonan pengangkatan anak, penetapan ahli waris, atau penetapan pengampunan. Gugatan sederhana merupakan mekanisme penyelesaian

perkara yang dipercepat untuk sengketa dengan nilai gugatan maksimal 500 juta rupiah dan pembuktian yang sederhana, sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015. Adapun perlawanan atau verzet adalah upaya hukum yang diajukan oleh pihak ketiga yang merasa dirugikan atas pelaksanaan putusan pengadilan atau eksekusi yang dilakukan terhadap barang miliknya.

Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe, sebagai bagian integral dari sistem peradilan nasional, secara kelembagaan terikat untuk mengimplementasikan seluruh kebijakan Mahkamah Agung, termasuk penyelenggaraan layanan *E-Court* sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 (Saragih & Sulaiman, 2024). Dokumen-dokumen akuntabilitas seperti Laporan Tahunan (LAPTAH) dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) menunjukkan bahwa pengadilan ini beroperasi dalam kerangka pengawasan dan pelaporan nasional.

Berdasarkan penelusuran dokumen yang dilakukan peneliti, Pengadilan Negeri Lhokseumawe telah mulai menerima pendaftaran perkara perdata melalui sistem elektronik menggunakan aplikasi *E-Court* Mahkamah Agung RI sejak tahun 2019. Langkah ini diperkuat dengan terbitnya Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Lhokseumawe Nomor W1.U2/53/KP.04.6/XI/2019 yang membentuk Tim Pengelola *E-Court* pada Pengadilan Negeri Lhokseumawe, sementara sistem E-Litigasi mulai beroperasi penuh pada 1 Januari 2020. Dalam praktiknya, petugas di meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Lhokseumawe secara konsisten memberikan arahan kepada para pihak yang hendak mengajukan gugatan untuk mendaftarkan perkaranya melalui sistem elektronik *E-Court* (Saragih & Sulaiman, 2024).

Sebuah studi yang dilakukan oleh Saragih dan Sulaiman (2024) secara spesifik menyimpulkan bahwa efektivitas persidangan secara elektronik dalam perkara perdata di PN Lhokseumawe dapat dikatakan “belum efektif”. Temuan ini didasarkan pada identifikasi sejumlah faktor yang sistemik. Pertama, faktor sarana, yang mencakup kekurangan fasilitas fisik pendukung dan perangkat keras teknologi yang belum optimal. Kedua, kekurangan personil, baik dari sisi jumlah hakim maupun staf administrasi yang harus menangani beban kerja ganda antara perkara konvensional dan elektronik, serta potensi adanya kesenjangan kompetensi digital. Ketiga, dan yang paling penting untuk layanan digital adalah kendala jaringan internet yang tidak stabil, yang secara langsung menghambat fungsi-fungsi inti dari platform *E-Court*.

Temuan Saragih dan Sulaiman (2024) mengidentifikasi beberapa kendala mendasar yang menghambat pelaksanaan persidangan elektronik di Pengadilan Negeri Lhokseumawe. Dari sisi sarana, terdapat keterbatasan perangkat keras seperti jumlah komputer dan laptop yang memadai untuk menunjang pelaksanaan persidangan elektronik secara simultan, kamera dan mikrofon berkualitas tinggi untuk persidangan jarak jauh, serta layar monitor tambahan yang dibutuhkan dalam ruang sidang elektronik. Kendala prasarana meliputi keterbatasan ruang sidang yang dilengkapi dengan infrastruktur teknologi memadai untuk menyelenggarakan persidangan elektronik, serta yang paling mendasar adalah jaringan internet yang tidak stabil dan bandwidth yang terbatas sehingga sering mengganggu kelancaran proses persidangan secara daring.

Lebih lanjut, dari aspek sumber daya manusia, pengadilan ini menghadapi kekurangan jumlah hakim dan staf administrasi yang harus menangani beban kerja

ganda antara perkara konvensional dan elektronik, sementara tidak semua personil memiliki tingkat literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem secara optimal. Kombinasi dari ketiga faktor ini menyebabkan pelaksanaan sistem pengadilan elektronik menjadi belum efektif meskipun secara kuantitatif tingkat adopsi pendaftaran elektronik telah mencapai angka yang sangat tinggi.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang transformasi digital dalam pendaftaran perkara, data perkara perdata di Pengadilan Negeri Lhokseumawe dipisahkan menjadi dua kategori berdasarkan metode pendaftarannya: pendaftaran konvensional (manual) dan pendaftaran elektronik (E-Court). Pemisahan ini ditampilkan dalam dua tabel berikut:

Tabel 1. 2 Data Perkara Perdata yang Didaftarkan Secara Konvensional (Manual) di Pengadilan Negeri Lhokseumawe

No.	Jenis Perkara	2020	2021	2022	2023	2024 (Mei)
1.	Gugatan	9	1	1	0	0
2.	Permohonan	138	86	11	4	0
3.	Gugatan Sederhana	11	0	1	0	0
4.	Perlawanan/Verzet	0	0	0	3	0
	Total	158	87	13	7	0

Sumber: Diolah dari Dokumentasi Laporan Pelaksanaan Kegiatan Tahunan Pengadilan Negeri Lhokseumawe tahun 2020-2023 dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara, www.pn-lhokseumawe.go.id.

Tabel 1. 3 Data Perkara Perdata yang Didaftarkan Melalui Sistem E-Court di Pengadilan Negeri Lhokseumawe

No.	Jenis Perkara	2020	2021	2022	2023	2024 (Mei)
1.	Gugatan	10	9	10	10	3
2.	Permohonan	0	5	114	192	64
3.	Gugatan Sederhana	0	0	1	0	0
4.	Perlawanan/Verzet	0	0	0	1	0
	Total	10	14	125	203	67

Sumber: Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Negeri Lhokseumawe <http://sipp.pn-lhokseumawe.go.id/>.

Data perkara perdata menunjukkan fluktuasi yang menarik selama periode 2020-2024. Volume perkara turun drastis dari 168 kasus pada 2020 menjadi 101 kasus di tahun 2021, namun kemudian pulih menjadi 138 kasus pada 2022 dan

mencapai puncak 210 kasus pada 2023. Jenis permohonan mendominasi dengan 196 kasus pada 2023, sementara gugatan relatif stabil di rentang 10-19 kasus per tahun. Dalam lima bulan pertama 2024, dari 67 perkara yang masuk, 64 di antaranya adalah permohonan, menunjukkan preferensi masyarakat terhadap mekanisme non-kontentius.

Tabel 1. 4 Data Perkara yang Didaftarkan Melalui E-Court

No.	Jenis	2020	2021	2022	2023	2024 (Mei)
1.	Gugatan	10	9	10	10	3
2.	Permohonan	0	5	114	192	64
3.	Gugatan Sederhana	0	0	1	0	0
4.	Perlawanan/Verjet	0	0	0	1	0
Total		10	14	125	203	67

Sumber: Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Negeri Lhokseumawe <http://sipp.pn-lhokseumawe.go.id/>.

Berdasarkan penelusuran pada portal putusan3.mahkamahagung.go.id, perkara perdata yang tercatat di Pengadilan Negeri Lhokseumawe dan diproses melalui sistem *E-Court* dapat dikelompokkan ke dalam beberapa klasifikasi utama, yaitu perkara Perbuatan Melawan Hukum, Wanprestasi, sengketa Tanah, sengketa Perjanjian, Waris, dan Permohonan, ditambah dengan kategori Perdata Khusus yang mencakup perkara seperti perlindungan konsumen dan sengketa terkait Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK. Perbuatan Melawan Hukum menjadi salah satu kategori dengan jumlah perkara terbanyak dibandingkan kategori spesifik lainnya seperti Wanprestasi, Tanah, dan Perjanjian, yang menunjukkan bahwa sengketa antar warga terkait tindakan yang dianggap merugikan pihak lain memang menjadi jenis perkara yang paling sering didaftarkan melalui sistem elektronik tersebut dibandingkan sengketa kontraktual murni.

Selain kategori perdata umum tersebut, sistem E-Court juga melayani kategori Perdata Khusus yang di dalamnya mencakup perkara perlindungan

konsumen, sebagaimana terlihat dari adanya perkara dengan klasifikasi Perdata Khusus Perlindungan Konsumen yang tercatat pada tahun 2022. Keberadaan kategori ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Lhokseumawe, melalui layanan elektroniknya, tidak hanya menangani sengketa perdata konvensional antar warga negara, juga perkara yang berkaitan dengan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, yang biasanya masuk ke pengadilan setelah proses mediasi di lembaga penyelesaian sengketa konsumen tidak membawa hasil yang memuaskan salah satu pihak. Hal ini memperlihatkan bahwa cakupan pelayanan E-Court di pengadilan ini terus meluas seiring dengan bertambahnya ragam hubungan hukum yang dibawa masyarakat ke jalur elektronik.

Untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana ragam klasifikasi tersebut benar benar terwujud dalam praktik penyelesaian perkara, berikut disajikan 5 contoh kasus perdata yang telah ditangani Pengadilan Negeri Lhokseumawe dalam lima tahun terakhir melalui layanan E-Court.

Tabel 1. 5 Contoh Kasus Perkara Perdata yang Telah Diselesaikan melalui E-Court

Nomor Perkara	Tahun	Klasifikasi	Duduk Perkara Singkat	Status Penyelesaian
3/Pdt.Sus-BPSK/2022/P N Lsm	2022	Perdata Khusus Perlindungan Konsumen	Keberatan yang diajukan atas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Aceh Utara dalam memeriksa sebuah pengaduan konsumen	Perkara telah diputus, permohonan keberatan dikabulkan seluruhnya dan BPSK Aceh Utara dinyatakan tidak berwenang memeriksa pengaduan tersebut, dengan tanggal musyawarah dan pembacaan putusan pada 25 Mei 2022
7/Pdt.G/2023/PN Lsm	2023	Gugatan terkait perjanjian penyandang dana	Sengketa antara penggugat dan tergugat terkait perjanjian penyandang dana yang telah dibuat sejak tahun 2009	Perkara telah diputus, Majelis Hakim menolak gugatan penggugat secara keseluruhan dan menyatakan perjanjian

				antara para pihak tidak sah serta tidak berlaku sebagai undang-undang bagi mereka
10/Pdt.G/2023/PN Lsm	2023	Perbuatan Melawan Hukum	Gugatan terkait pengalihan atau penjualan sepihak sebuah perumahan di Kota Lhokseumawe tanpa persetujuan pihak yang berkepentingan	Pengadilan menyatakan tindakan pengalihan tersebut tidak sah dan merupakan perbuatan melawan hukum karena dilakukan tanpa persetujuan pemegang hak bersama
5/Pdt.G/2024/PN Lsm	2024	Wanprestasi Perjanjian Pinjam Meminjam	Sengketa antara seorang wiraswasta di Lhokseumawe dengan seorang tergugat di Medan terkait pinjaman modal kerja senilai satu miliar rupiah untuk pembangunan ruko di Lhoksukon, yang disepakati melalui perjanjian notaris pada 7 Juni 2018	Perkara didaftarkan pada 4 Juli 2024 dan diperiksa dengan agenda pembuktian termasuk pemeriksaan tiga jaminan berupa dua sertifikat hak milik dan satu akta jual beli
2/Pdt.G.S/2024/PN Lsm	2024	Gugatan Sederhana Wanprestasi	Sengketa antara seorang wiraswasta di Lhokseumawe dengan seorang kontraktor terkait jasa pengurusan pencairan dana proyek tanggap darurat Dinas Pengairan Aceh yang telah dikerjakan sejak tahun 2010	Tergugat tidak hadir meskipun telah dipanggil secara sah, sehingga hakim memutus perkara secara verstek berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Gugatan Sederhana

Sumber: Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/>.

Kelima kasus yang ditampilkan dalam tabel tersebut memang menunjukkan bahwa proses penyelesaian perkara perdata melalui *E-Court* di Pengadilan Negeri Lhokseumawe berjalan dan menghasilkan putusan, namun anggapan bahwa banyaknya perkara yang selesai secara langsung menunjukkan pelayanan yang baik perlu ditinjau kembali secara lebih teliti. Sebuah perkara dapat saja tercatat selesai dan diputus oleh hakim, tetapi proses untuk mencapai putusan tersebut bisa jadi

diwarnai oleh berbagai kendala di lapangan, seperti keterlambatan pemanggilan pihak, gangguan sistem saat pengunggahan dokumen, atau kesulitan salah satu pihak dalam memahami prosedur elektronik yang harus mereka lalui.

Jumlah perkara yang selesai hanya menggambarkan hasil akhir dari sebuah proses, sementara kualitas pelayanan sesungguhnya terletak pada bagaimana proses tersebut dijalani oleh para pihak yang berperkara, mulai dari kemudahan mengakses sistem, kejelasan informasi yang diberikan petugas, hingga kenyamanan mereka selama berinteraksi dengan layanan elektronik tersebut. Oleh karena itu, data mengenai penyelesaian perkara yang ditampilkan di atas dapat dipahami sebagai gambaran mengenai keberjalanan sistem secara administratif, bukan sebagai bukti langsung bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna sudah sepenuhnya memuaskan, sehingga penelitian ini tetap perlu menelusuri lebih jauh pengalaman nyata para pihak selama proses tersebut berlangsung.

Perkara perdata yang diperiksa di Pengadilan Negeri Lhokseumawe menunjukkan keragaman yang cukup luas, baik dalam bentuk gugatan, gugatan sederhana, bantahan/perlawanan, permohonan, maupun perkara perdata khusus. Keragaman tersebut dapat dilihat dari klasifikasi perkara yang tercatat dalam Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) PN Lhokseumawe, antara lain wanprestasi, perbuatan melawan hukum, sengketa tanah, ganti rugi, BPSK, partai politik, permohonan perubahan identitas kependudukan, hingga perkara lingkungan hidup. Untuk menggambarkan variasi perkara perdata tersebut, berikut disajikan tabel jenis-jenis/klasifikasi perkara perdata di PN Lhokseumawe disertai contoh perkara yang telah tercatat selesai, minutasi, atau berada pada tahap pascaputusan dalam SIPP.

Tabel 1. 6 Jenis Perkara Perdata dan Contoh Kasus di PN Lhokseumawe

No	Jenis Perkara Perdata	Rumpun Perkara SIPP	Contoh perkara yang tercatat selesai/pascaputusan
1	Akta Kematian	Perdata Permohonan	1. 42/Pdt.P/2024/PN Lsm, register 26 Maret 2024, Pemohon Safi Nora Ariska, status Minutasi 2. 41/Pdt.P/2024/PN Lsm, register 21 Maret 2024, Pemohon Khalidin, status Minutasi
2	Anjak Piutang/Cessie	Perdata Gugatan	1. 21/PDT.G/2015/PN LSM, register 15 September 2015, FATIMAH melawan PT Panin Bank Tbk dan KPKNL Lhokseumawe, status Minutasi 2. 20/PDT.G/2015/PN LSM, register 21 Agustus 2015, ABDUL SALAM melawan PT BRI dan KPKNL Lhokseumawe, status Minutasi
3	BPSK	Perdata Khusus	1. 2/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Lsm, register 3 Mei 2024, PT Capella Multidana melawan Dahlan Rusli, status Minutasi; 2. 3/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Lsm, register 19 April 2022, PT Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe melawan Hasballah, status Pemberitahuan Putus Kasasi
4	Ganti Rugi	Perdata Gugatan	1. 16/Pdt.G/2018/PN Lsm, register 2 November 2018, Dr. Fauzi Abubakar melawan Ketua Tim Penyusun Borang Akreditasi STIKes Muhammadiyah Lhokseumawe dan Ketua STIKes Muhammadiyah Lhokseumawe, status Permohonan Eksekusi; 2. 14/PDT.G/2013/PN.LSM, register 20 November 2013, Endang Catur Susanty melawan Agus Susanto dan Resti Handayani, status Pemberitahuan Putusan Kasasi
5	Gugatan Warga Negara / Citizen Law Suit	Perdata Gugatan	1. 6/Pdt.G/2023/PN Lsm, register 27 Maret 2023, Ibnu Sina melawan Pj. Wali Kota Lhokseumawe, status Minutasi
6	Jual Beli Tanah	Perdata Gugatan	1. 5/Pdt.G/2021/PN Lsm, register 7 Juni 2021, Muhammad Agung Rezky Afonna melawan Faisal, status Pemberitahuan Putusan Banding;

			2. 15/PDT.G/2014/PN LSM, register 24 September 2014, Muhammad Daud melawan Daud Sentosa dkk., status Pemberitahuan Putusan Banding
7	Lain-Lain	Perdata Gugatan/Bantahan/Permohonan	1. 1/Pdt.Bth/2023/PN Lsm, register 6 Januari 2023, Zulkifli HS Bin Hasan melawan PT Sabang Subur dan PT Bangun Mitra Bersama, status Minutasi; 2. 3/Pdt.G/2024/PN Lsm, register 28 Mei 2024, Jalaluddin Jafar melawan Musnadi Matsyah, status Pemberitahuan Putusan
9	Objek Sengketa Tanah	Perdata Gugatan	1. 10/PDT.G/2015/PN LSM, register 24 Maret 2015, Razali M. Isah melawan PT Bank Aceh Cabang Lhokseumawe dan Syafruddin, status Minutasi; 2. 10/Pdt.G/2024/PN Lsm, register 26 November 2024, Handy Halim melawan Suwarno dkk., tercatat sebagai klasifikasi Objek Sengketa Tanah dalam SIPP
10	Partai Politik	Perdata Khusus	1. 9/Pdt.Sus-Parpol/2023/PN Lsm, register 4 Juli 2023, Suryadi melawan DPP PAN, DPW PAN Aceh, dan DPD PAN Aceh, status Minutasi; 2. 11/Pdt.Sus-Parpol/2022/PN Lsm, register 16 September 2022, Dicky Saputra melawan DPP PKS dkk., status Minutasi
11	Pencemaran Air	Perdata Gugatan Lingkungan Hidup	1. 4/Pdt.G/LH/2023/PN Lsm, register 2 Maret 2023, Herizal dkk. melawan Presiden RI cq Pj. Gubernur Aceh cq Pj. Wali Kota Lhokseumawe, status Minutasi
12	Perceraian	Perdata Gugatan	1. 5/Pdt.G/2023/PN Lsm, register 6 Maret 2023, para pihak disamakan, status Minutasi; 2. 2/Pdt.G/2023/PN Lsm, register 7 Februari 2023, para pihak disamakan, status Minutasi
13	Perbuatan Melawan Hukum	Perdata Gugatan/Gugatan Sederhana/Bantahan	1. 1/Pdt.G/2024/PN Lsm, register 3 April 2024, Usman Bin Ali dkk. melawan M. Jafar dkk., status Minutasi; 2. 10/Pdt.G/2023/PN Lsm, register 6 September 2023, Muhammad Ali dkk. melawan Aminah, S.Pd., status Minutasi

15	Permohonan Ganti Nama	Perdata Permohonan	1. 39/Pdt.P/2024/PN Lsm, register 20 Maret 2024, Pemohon Peirre Andre, status Minutasi; 2. 37/Pdt.P/2024/PN Lsm, register 19 Maret 2024, Pemohon Julianti, status Minutasi
17	Wanprestasi	Perdata Gugatan/Gugatan Sederhana	1. 5/Pdt.G/2024/PN Lsm, register 4 Juli 2024, Muhammad Denni melawan Muhammad Afwi, status Minutasi; 2. 8/Pdt.G/2023/PN Lsm, register 16 Juni 2023, Aswadi Saputra dkk. melawan Fauziah Anum dkk., status Minutasi
18	Warisan/Wasiat	Perdata Gugatan	1. 11/Pdt.G/2023/PN Lsm, register 4 Oktober 2023, para pihak disamakan, status Penyerahan Kontra Memori Kasasi; perkara ini menunjukkan klasifikasi Warisan/Wasiat tercatat dalam daftar perdata PN Lhokseumawe

Sumber: https://sipp.pn-lhokseumawe.go.id/list_perkara

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa perkara perdata di PN Lhokseumawe tidak hanya terbatas pada perkara perdata umum seperti wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, perkara perdata juga mencakup perkara yang berkaitan dengan tanah, kependudukan, perlindungan konsumen melalui BPSK, sengketa partai politik, lingkungan hidup, hingga perkara permohonan. Keberagaman ini menunjukkan bahwa PN Lhokseumawe memiliki peran penting dalam penyelesaian berbagai sengketa keperdataan masyarakat, sehingga data tersebut merupakan gambaran awal mengenai ruang lingkup dan variasi perkara perdata yang pernah ditangani oleh pengadilan tersebut.

Adopsi sistem pendaftaran elektronik mengalami transformasi yang mencolok. Pada 2020, hanya 10 dari 168 perkara (5,95%) yang didaftarkan secara elektronik. Angka ini meningkat moderat menjadi 14 perkara pada 2021, kemudian melonjak tajam menjadi 125 perkara (90,58%) pada 2022. Tahun 2023 menunjukkan penetrasi hampir total dengan 203 dari 210 perkara (96,67%)

didaftarkan melalui *E-Court*. Periode Januari-Mei 2024 mencapai implementasi penuh dengan seluruh 67 perkara (100%) didaftarkan secara elektronik.

Apabila kedua data tersebut dianalisis secara berdampingan, terlihat jelas adanya dominasi pendaftaran perkara secara konvensional pada periode awal implementasi, yakni tahun 2020 dan 2021. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui beberapa faktor yang saling berkaitan. Pertama, pada masa itu, kerangka regulasi yang berlaku masih menjadikan *E-Court* sebagai sebuah alternatif atau pilihan, bukan kewajiban. Hal ini memberikan ruang bagi para pengguna, baik advokat maupun masyarakat, untuk tetap menggunakan prosedur manual yang sudah lebih mereka kenal dan pahami.

Kedua, periode tersebut merupakan fase adaptasi awal, di mana institusi pengadilan sendiri masih dalam proses penyesuaian alur kerja internal, sementara para pengguna eksternal juga memerlukan waktu untuk membiasakan diri dan membangun kepercayaan terhadap sistem yang baru. Kombinasi antara sifat sistem yang masih opsional dengan adanya kurva belajar bagi seluruh pihak yang terlibat secara alamiah menyebabkan tingkat adopsi pendaftaran elektronik masih lebih rendah dibandingkan metode konvensional yang telah mapan.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 September 2025 dengan Wakil Ketua Pengadilan Negeri Lhokseumawe, Bapak Budi Sunanda SH., MH, diperoleh informasi menarik terkait implementasi sistem *E-Court*. Menurut beliau, meskipun Pengadilan Negeri Lhokseumawe telah mencapai tingkat digitalisasi yang tinggi dengan seluruh perkara perdata pada periode Januari-Mei 2024 didaftarkan dan diselesaikan melalui sistem elektronik,

namun masih terdapat kendala operasional yang memerlukan perhatian serius.

Beliau menjelaskan:

“Kami bangga dengan pencapaian digitalisasi 100 persen, tetapi jujur saja masih ada tantangan dalam hal kesiapan infrastruktur dan adaptasi pengguna, terutama para pihak yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan akses teknologi,” ungkap Bapak Budi Sunanda 17 September 2025.

Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa terdapat perbedaan antara target efisiensi yang diharapkan dengan realitas di lapangan. Beberapa sidang elektronik mengalami kendala teknis seperti gangguan koneksi internet dan keterbatasan ruang sidang yang dilengkapi perangkat teknologi memadai. Panitera Muda Perdata, Bapak Eri Sugianto S.H., juga menambahkan dalam perbincangan terpisah bahwa proses pendampingan bagi justisiabel (pencari keadilan) yang kurang familiar dengan teknologi sering memakan waktu lebih lama dibandingkan prosedur konvensional. Beliau menjelaskan:

“Paradoksnya, sistem yang dirancang untuk mempercepat proses justru kadang membutuhkan waktu lebih banyak untuk edukasi dan pendampingan,” kata Bapak Eri Sugianto 17 September 2025.

Temuan awal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara implementasi teknologi yang sukses secara kuantitatif dengan efektivitas pelayanan yang dirasakan secara kualitatif oleh pengguna sistem peradilan. Meskipun data statistik menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Lhokseumawe telah mencapai implementasi *E-Court* yang sempurna dengan tingkat digitalisasi 100 persen untuk seluruh perkara perdata pada periode Januari-Mei 2024, terdapat perbedaan yang mencolok antara keberhasilan adopsi teknologi secara kuantitatif dengan efektivitas pelayanan yang dirasakan secara kualitatif oleh pengguna sistem peradilan. Temuan empiris Saragih dan Sulaiman (2024) yang menyimpulkan bahwa efektivitas persidangan elektronik dalam perkara perdata di PN Lhokseumawe “belum efektif”

karena kendala sarana, kekurangan personil, dan ketidakstabilan jaringan internet, diperkuat oleh hasil wawancara awal peneliti yang mengungkap adanya disparitas antara target efisiensi yang diharapkan dengan realitas operasional di lapangan.

Situasi ini menciptakan pertanyaan mendasar tentang bagaimana mengukur keberhasilan transformasi digital dalam sektor peradilan: apakah cukup dengan melihat tingkat adopsi teknologi, ataukah perlu evaluasi yang lebih mendalam terhadap dampak nyata sistem *E-Court* dalam mewujudkan asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan bagi masyarakat pencari keadilan. Kesenjangan antara pencapaian teknis dan efektivitas substantif ini menuntut analisis yang lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang sesungguhnya menentukan keberhasilan implementasi *E-Court* dalam penyelesaian perkara perdata, khususnya dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik sektor peradilan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan “Pelayanan *E-Court* Terhadap Penyelesaian Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *E-Court* dalam proses penyelesaian perkara perdata di Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan *E-Court* untuk penyelesaian perkara perdata di Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe?

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini akan memfokuskan pada dua analisis mendalam terhadap kualitas pelayanan *E-Court* dari perspektif pengguna (pencari keadilan dan advokat) dan penyelenggara (aparatur pengadilan).

1. Mengetahui kualitas layanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.
2. Mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dari tiga dimensi TOE: Teknologi (karakteristik sistem *E-Court*), Organisasi (kapasitas internal PN Lhokseumawe), dan Lingkungan (regulasi dan kondisi eksternal).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan fokus penelitian yang telah disesuaikan, maka dari itu tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *E-Court* dalam penyelesaian perkara perdata di Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe dengan menggunakan kerangka *Service Quality* (SERVQUAL).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan yang secara determinan memengaruhi penyelenggaraan pelayanan *E-Court* di Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara Praktis dan Akademis atau Teoritis:

- a. Manfaat Praktis:

Secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis yang berbasis pada bukti empiris bagi para pengambil

kebijakan. Bagi pimpinan Pengadilan Negeri Kelas 1B Lhokseumawe, hasil analisis dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan perbaikan internal, baik dari sisi manajemen, alokasi sumber daya, maupun peningkatan kapasitas aparatur. Bagi Mahkamah Agung Republik Indonesia, penelitian ini dapat memberikan gambaran mikro mengenai dampak dari kebijakan *E-Court* yang bersifat top-down dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang program pendampingan, dukungan teknis, dan alokasi sumber daya yang lebih sesuai dengan kondisi riil di pengadilan-pengadilan daerah.

b. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada korpus pengetahuan dalam disiplin ilmu administrasi publik. Secara spesifik, penelitian ini akan memperkaya literatur pada irisan antara tata kelola digital, reformasi peradilan, dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini akan menguji dan mengelaborasi penerapan teori *Service Quality* (SERVQUAL) dan kerangka kerja *Technology-Organization-Environment* (TOE) pada lembaga peradilan tingkat pertama di Indonesia yang menghadapi keterbatasan sumber daya.