

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK  
DENGAN APLIKASI E-COURT DI PENGADILAN NEGERI  
LUBUK SIKAPING**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar*

*Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



**OLEH :**

**MELA SAPUTRI**

**18042031**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan  
Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping.

**Nama** : Mela Saputri

**NIM / TM** : 18042031/2018

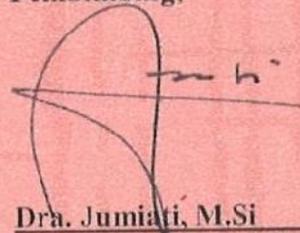
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara

**Departemen** : Ilmu Administrasi Negara

**Fakultas** : Ilmu Sosial

**Padang, 09 Februari 2023**

**Disetujui oleh  
Pembimbing,**



**Dra. Jumiaty, M.Si**  
**NIP.196211091986022001**

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

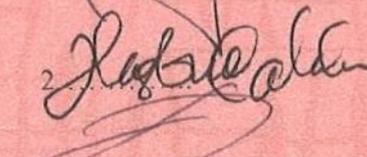
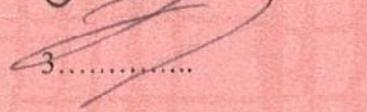
Pada hari Kamis 09 Februari 2023 Pukul 13:00 WIB s/d 14:00 WIB

**Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di  
Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping.**

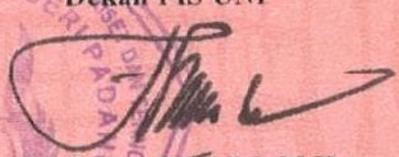
Nama : Mela Saputri  
TM/NIM : 2018/18042031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

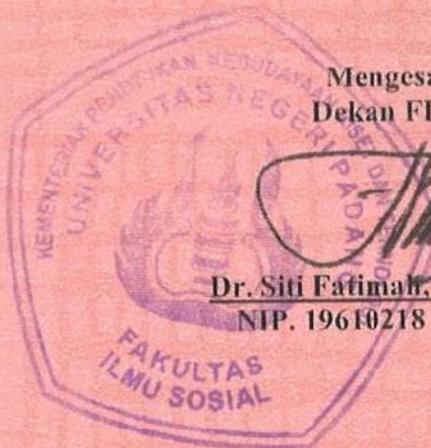
Padang, 09 Februari 2023

**Tim Penguji :**

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Jumiati, M.Si	1..... 
Anggota	: Dr. Hasbullah Malau. S.Sos, M.Si	2..... 
Anggota	: Dr. Zikri Alhadi, S.IP, MA	3..... 

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP

  
Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum  
NIP. 19610218 198403 2 001



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mela Saputri  
TM/NIM : 2018/18042031  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping"** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi saya ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 09 Februari 2023

Saya yang menyatakan,

  
Mela Saputri

18042031

## ABSTRAK

**Mela Saputri : Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E- Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping.**

**Pembimbing : Dra. Jumiati, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan aplikasi e-court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping, mengetahui kendala dalam efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan aplikasi e-court, dan mengetahui langkah yang diambil dalam mengatasi kendala efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan aplikasi e-court. Latar belakang penelitian ini yaitu belum maksimalnya pelaksanaan layanan e-court ini, karena masyarakat masih saja memilih melakukan pendaftaran perkara dengan cara manual, dan prosedurnya masih saja berbelit-belit, lama, dan kondisi lingkungan yang tidak memungkinkan adanya jaringan internet.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping. Informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang dipakai dalam skripsi ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping belum efektif, hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaannya masyarakat masih saja memilih cara manual, dan terkadang sistem e-court ini eror, masyarakat juga belum paham akan teknologi informasi, serta masih saja ditemui berbagai kendala. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi ini yaitu dengan dilakukan sosialisasi dan dilakukan pelatihan-pelatihan agar pelaksanaan e-court ini dapat berjalan efektif.

**Kata Kunci: *Efektivitas, Layanan Publik, E-Court***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping”. Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kebaikan.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Ganefri, M.Pd, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran yang membangun serta membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Hasbullah Malau S.Sos, M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Zikri Alhadi, S.IP, M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA, Ph.D selaku dosen Penasehat Akademik (PA).
8. Bapak dan Ibu Dosen Staff pengajar Departemen Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis serta memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
9. Staff karyawan dan karyawan perempuan keputakaan dan staff administrasi Departemen Ilmu Administrasi Negara serta staff administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
10. Bapak Ketua Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping selaku informan kunci dalam penelitian ini.
11. Bapak/Ibu Pengawai Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping dan masyarakat selaku informan penelitian ini.
12. Teristimewa untuk orang tuaku Bapak Adislan dan Ibu Nurhayani, serta Adikku Hilda Adriyani yang telah memberikan doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk keluarga besarku yang selaku memberikan support dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada sahabat ku Andika Febrian, Ike Azzahra, Izza Tunnafsi, Fadilah Zulfiqri, Fadilah Wahyuni, yang selalu bersama dalam suka dan duka.
15. Teman-Teman seperjuangan yang telah bersama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar dengan penulis serta saling berbagi ilmu selama 4 tahun terakhir di Fakultas Ilmu Sosial.
16. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa Jurusan Administrasi Negara tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang penulis tidak sadari. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Januari 2023

Mela Saputri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori.....	10
1. Konsep Efektivitas .....	10
2. Indikator Efektivitas .....	11
3. Konsep Pelayanan Publik.....	17
4. Konsep E-Government .....	20
5. Konsep Aplikasi E-Court .....	24
6. Ruang Lingkup E-Court .....	29
7. Syarat dan Ketentuan Umum Penggunaan Aplikasi E-court .....	34
8. Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court.....	35
9. Kendala atau Hambatan dalam Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court.....	41
10. Langkah yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang menghambat efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan e-court.....	42

B. Penelitian Relevan .....	43
C. Kerangka Konseptual.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Jenis Penelitian .....	49
B. Lokasi Penelitian.....	49
C. Informan Penelitian.....	50
D. Jenis dan Sumber Data .....	51
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	51
F. Uji Keabsahan Data.....	52
G. Teknik Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. TEMUAN UMUM .....	55
1. Gambaran Umum Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping.....	55
2. Deskripsi Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping .....	58
B. TEMUAN KHUSUS .....	66
1. Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping. ....	66
2. Kendala atau Hambatan dalam Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court.....	86
3. Langkah yang dilakukan dalam Mengatasi Kendala yang Menghambat Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan E-Court.....	91
C. Pembahasan .....	95
1. Efektivitas Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping. ....	95
2. Kendala atau Hambatan dalam Pelaksanaan Layanan Publik dengan Aplikasi E-Court .....	101

3. Langkah yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang menghambat efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan e-court.....	104
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka konseptual.....	48
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Pasaman .....	56
Gambar 4.2 Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping.....	59
Gambar 4.3 Struktrur Organisasi Kantor Pengadilan Negeri Lubuk Sikaping .....	65
Gambar 4 4 : Halaman Utama E-court.....	69
Gambar 4 5 : Pendaftaran e-court .....	70
Gambar 4 6: Pembayaran Perkara.....	71

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Data Kecamatan Kabupaten Pasaman.....	57

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah pada hakekatnya adalah salah satu organisasi yang mempunyai kekuasaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana pemerintah selalu dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik, dan professional. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Widodo Joko,2010).

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan