

OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI PERKARA MELALUI *E-COURT* PERADILAN AGAMA (Studi di Pengadilan Agama Selong Kelas IB)

M. Indra Gunawan¹, Ahmad Syaerozi²

Institut Agama Islam Hamzanwadi Pancor Lombok timur

Email; indraiaih@gmail.com, Email; ahmadsyaerozi@gmail.com,

Abstrak; Penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong setelah keluarnya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik perubahan kedua dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang administrasi perkara di pengadilan secara elektronik. Dimana dalam penelitian ini terdapat permasalahan yaitu kurangnya penggunaan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* padahal penerapan *e-court* telah dimulai dari Tahun 2019, namun penggunaannya dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah perkara pengguna aplikasi *e-court* berjumlah 698, sedangkan perkara yang terdaftar di Pengadilan Agama Selong secara manual pada tahun 2021 perkara masuk 2.888 per tahun. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Dalam kegiatan penelitian peneliti bertindak sebagai pengamat non partisipatif dan metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah dilakukan penelitian dan analisis temuan data, peneliti menemukan bahwa dalam efektifitas pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong yaitu pelaksanaannya belum efektif karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi. Sebab penggunaan *e-court* bersifat mandiri. Upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Selong untuk mensosialisasikan *e-court* kepada para pihak dengan melalui sosialisasi, media complain, website Pengadilan Agama Selong, dan menawarkan kepada para pihak yang datang ke kantor pengadilan namun cara tersebut belum bisa mengatasi kurangnya penggunaan *e-court* di Pengadilan Agama Selong.

Kata kunci; Efektivitas, Pelayanan Administrasi Perkara Melalui *E-Court*, Pengadilan Agama Selong Kelas IB.

PENDAHULUAN

Peradilan merupakan proses penanganan perkara serta kewenangan yang absolut, Pengadilan adalah memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara yang diajukan. Dalam hal tersebut diwujudkan inovasi pelayanan publik di bidang peradilan yaitu melalui penerapan aplikasi *e-court* salah satunya di Pengadilan Agama selong Kelas IB untuk memudahkan para pihak dalam mencari keadilan di lembaga pengadilan. Dengan adanya kesadaran hukum

masyarakat dalam menyelesaikan sebuah perkara, tentunya di lembaga peradilan menjadi tantangan agar merancang system pelayanan administrasi perkara yang prima. Sehingga penggunaan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* dapat mengurangi persoalan lambatnya penanganan perkara di Peradilan Agama.

Dalam beracara di Pengadilan Agama, sebelum seseorang atau kuasa hukum nyamengajukan permohonan atau gugatan maka terlebih dahulu melakukan registrasi atau pendaftaran perkara. Dalam pendaftaran perkara tersebut, juga dikenal istilah penerimaan berkas-berkas. Penerimaan berkas-berkas tersebut dilakukan dengan system meja yakni Meja I sampai dengan Meja III. Dengan mengetahui tugas dari setiap meja, maka dalam mengajukan perkara di pengadilan agama dapat langsung menuju meja-meja yang telah disediakan.

Aplikasi *e-Court* merupakan aplikasi yang memudahkan para pencari keadilan dalam melakukan pendaftaran perkara perdata baik itu gugatan maupun permohonan secara *online* (*e-filling*), taksiran panjar biaya perkara secara *online* (*e-skum*), melakukan pembayaran panjar biaya perkara tanpa harus datang ke pengadilan (*e-payment*), dan bahkan notifikasi pemanggilanya dilakukan secara elektronik (*e-summons*) yang dalam hal ini menggunakan e-mail. Penerapan aplikasi *e-court* merupakan sebagai bagian dari manajemen perubahan yang bertahap pada bidang manajemen perkara dari sistem yang manual keelektronik.¹

Sistem *e-court* merupakan bentuk perubahan administrasi perkara yang lebih transparan dan akuntabilitas yang sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi telah merubah tata cara kehidupan dalam masyarakat. *E-court* muncul sebagai sarana untuk membenahi system administrasi perkara dalam rangka meningkatkan percepatan penyelesaian perkara, akuntabilitas, efektif serta transparansi. Pentingny asistem pelayanan administrasi perkar amelalui *e-court* ini untuk mengurangi intensitas para pihak pungutan liar dan korupsi. Dengan demikian, integritas pengadilan dan aparat peradilan akan tetap terjaga.²

Penerapana plikasi *e-court* terimplementasikan oleh PERMA No.1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan secara elektronik. Peraturan tersebut mencabut Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik yang sejak tahun 2018 (selanjutnya disebut Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2018) yang selama ini menjadi payung hukum layanan *E-Court* di pengadilan. Secara substansial, Peraturan Mahkamah Agung tersebut tidak menghapus ataupun menganulir norma yang berlaku, melainkan menambah ataupun menyempurnakannya.³

¹Mahkamah Agung RI, *Buku Panduan E-Court*.(Jakarta: Mahkamah Agung RI,2019), hlm. 7

²Pengadilan Klaten, “Sosialisasi *E-Court* Memahami Peradilan Elektronik Manfaat dan Tantangan”, Dalam [Http://Googleweblight.Com/](http://Googleweblight.Com/) [Http://Www.Pa-Klaten.Go.Id/Berita](http://Www.Pa-Klaten.Go.Id/Berita) Seputar-Peradilan/ Sosialisasi-E-Court-Memahami-Peradilan-Elektronik-Manfaat-DanTantangan/, (diakses pada tanggal 24 Oktober 2019, Pukul 16.54).

³Ditjenmiltun Mahkamah Agung RI, “*E-Court* Era Baru Beracara di Pengadilan” dalam, <https://www.pt-bengkulu.go.id/berita/E-court-Era-Baru-Beracara-di-Pengadilan/>, (diakses pada tanggal 06 November 2019.pukul 13.11).

Dalam hal ini, aplikasi *e-Court* yang masih tergolong baru sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi perkara dalam persidangan di lingkungan Pengadilan Agama Selong Kelas IB dibawah naungan Mahkamah Agung yang berbasis teknologi. Dengan adanya perubahan sistem peradilan itu sendiri, saya pikir menarik untuk melakukan analisis terhadap tingkat optimalisasinya untuk mengetahui sejauh mana tingkat ke optimalnya beracara secara *e-court*, tentu memiliki dampak tersendiri bagi mereka pencari keadilan yang berperkara. Aplikasi *e-court* merupakan suatu bentuk perwujudan dari asas beracara di Pengadilan yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan.

Pendaftaran *e-court* sendiri, menurut Pasal 8 PERMA Nomor 1 Tahun 2019 dapat dilakukan secara elektronik melalui Sistem Informasi Pengadilan. Menariknya, kemajuan teknologi yang sangat cepat ini tidak dapat semudah itu diakses oleh semua orang, proses pendaftaran tentunya membutuhkan sarana elektronik maupun kebutuhan untuk melek teknologi.

Dengan demikian, bagaimanakah optimalisasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB?, sehingga dengan adanya *e-court* mampu mengatasi hambatan atau kendala dalam sistem pelayanan manual yang telah dilakukan sebelumnya. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang optimalisasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB.

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Perkara Melalui *E-Court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB

Berdasarkan hasil temuan dari penelitian yang dilakukan di Pengadilan Agama Selong Kelas IB, bahwa penulis menemukan ada dua sistem pelayanan administrasi perkara yang diterapkan yaitu sistem administrasi perkara secara manual dan sistem administrasi perkara melalui *e-court* atau secara elektronik. Administrasi perkara adalah rangkaian kegiatan yang dibutuhkan dalam menangani perkara dalam rangka penertiban dokumen data perkara yang dimulai dari pendaftaran perkara, pembayaran, pemanggilan para pihak, persidangan, pengajuan upaya hukum sampai dengan pelaksanaan putusan.

Pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* untuk yang berpendidikan di atas SMA/SMK para pihak lebih memilih menggunakan *e-court* dari pada menggunakan sistem manual, sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Herdi selaku petugas meja pendaftaran perkara bahwa: Pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* ini sangat menghemat biaya perkara namun susah gampang dalam menggunakannya yaitu susah bagi para pihak yang tidak mengerti terhadap teknologi dan gampang bagi para pihak yang mengerti terhadap teknologi, namun

pelayanan administrasi perkara secara manual biaya perkaranya mahal tetapi tidak ribet dalam penerapannya” ujar Pak Herdi selaku petugas meja pendaftaran perkara.⁴

Implementasi *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas 1B merupakan inovasi baru yang sesuai dengan perkembangan zaman, pelaksanaan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* sebagai berikut :

1. *e-filing* (pendaftaran perkara secara elektronik)

Sistem pendaftaran *e-court* yang mudah dan dapat dilakukan dimana saja, tidak membutuhkan waktu yang lama dengan sistem antiran yang membuang-buang waktu. Dibandingkan dengan pendaftaran perkara menggunakan sistem manual dalam seorang para pihak, waktu yang dihabiskan di meja informasi bisa 30 an menit dan harus antri menunggu giliran, akan tetapi berbeda dengan sistem *e-court* dalam beberapa menit bisa terdaftar dan diketahui jadwal sidanganya jika berkas persyaratan dan biaya panjar perkara telah dilakukan pembayaran.

2. *e-payment* (pembayaran panjar biaya perkara secara elektronik)

Sistem pembayaran dapat dilakukan dengan mentransferkan langsung melalui nomor *Virtual eccount*, pada tabel dibawah ini yang akan peneliti uraikan data rincian biaya panjar perkara pada pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* (*e-SKUM*) dan secara manual.

a. Perkara No.717/Pdt.G/2021/PA.selong cerai gugat secara *e-court*.

Tabel 4.1

Rincian biaya panjar perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong

No	Tanggal Transaksi	Uraian	Pemasukkan	Nominal pengeluaran	Sisa
1	Rabu, 04 des 2021	Panjar Biaya Perkara	Rp 426. 000		Rp 426.000
2	Rabu, 04 des 2021	Biaya Pendaftaran/PN BP		Rp 30. 000	Rp 396. 000
3	Rabu, 04 des 2021	Biaya Pemberkasan/A TK		Rp 50. 000	Rp 346. 000
4	Rabu, 04 des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama kepada Penggugat		Rp 10. 000	Rp 336. 000

⁴ Herdi, Wawancara, 6 oktober 2022

5	Rabu, 04 des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama kepada Tergugat		Rp 10. 000	Rp 326. 000
6	Jumat, 06 des 2021	Biaya Panggilan Tergugat		Rp 105. 000	Rp 221. 000
7	Jumat, 20 des 2021	Biaya Panggilan Tergugat		Rp 105.000	Rp.116.000
8	Kamis,09 Jan 2022	Biaya Panggilan Tergugat		Rp 105. 000	Rp 11. 000
9	Kamis,23 jan 2022	Tambahan Panjar Biaya Perkara	Rp 315.000		Rp 326. 000
10	Kamis,23 jan 2022	Biaya Panggilan Tergugat		Rp 105. 000	Rp 221. 000
Total			Rp 741. 000	Rp 520. 000	Rp 221. 000

Sumber: data primer diolah pada 25 Januari 2022

- b. Biaya panjar perkara No.945/Pdt.G/2021/PA.selong dengan menggunakan pelayanan administrasi perkara secara manual.

Tabel 4.2

Rincian biaya panjar perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB

No	Tanggal Transaksi	Uraian	Pemasukkan	Nominal pengeluaran	Sisa
1	Rabu, 04 des 2021	Panjar Biaya Perkara	Rp 1.626.000		Rp 1.626.000
2	Rabu, 04 des 2021	Biaya Pendaftaran/PN BP		Rp 30. 000	Rp 1.596. 000
3	Rabu, 04 des 2021	Biaya Pemberkasan/A TK		Rp 50. 000	Rp 1.546. 000
4	Rabu, 04 des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama kepada Penggugat		Rp 10. 000	Rp 1.536. 000
5	Rabu, 04 des	PNBP Relaas		Rp 10. 000	Rp 1.526.000

	2021	Panggilan Pertama kepada Tergugat			
6	Jumat, 06 des 2021	Biaya Panggilan pengugat		Rp 65. 000	Rp 1. 461 000
7	Jumat, 06 Sep.2021	Biaya Panggilan Tergugat 5		Rp 95.000	Rp 1.366.000
8	Jumat, 06 Sep.2021	Biaya Panggilan Turut Tergugat		Rp 95.000	Rp 1.271.000
9	Jumat, 06 Sep.2021	Biaya Panggilan Tergugat 1-3		Rp 150.000	Rp 1.121.000
10	Jumat, 06 Sep,2021	Biaya Panggilan Tergugat 4		Rp. 75.000	Rp 1.046.000
11	Kamis,03 Okt.2021	Biaya Panggilan Tergugat 5		Rp 105.000	Rp 941.000
12	Kamis,17 Okt 2021	Biaya Panggilan Tergugat 1 s/d 4		Rp 105.000	Rp 836.000
13	Kamis,17 Okt 2021	Biaya Panggilan Tergugat 5		Rp 105.000	Rp 731.000
14	Kamis,17 Okt 2021	Biaya Panggilan Tergugat		Rp 105.000	Rp 626.000
15	Jumat,06 Des 2021	Biaya Panggilan Tergugat 5		Rp 105.000	Rp 521.000
16	Selasa,17 Des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama Kepada Tergugat 2		Rp. 10.000	Rp 511.000
17	Selasa,17 Des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama Kepada Tergugat 3		Rp. 10.000	Rp 501.000
18	Selasa,17 Des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama Kepada Tergugat 4		Rp. 10.000	Rp 491.000
19	Selasa,17 Des 2021	PNBP Relaas Panggilan Pertama		Rp. 10.000	Rp 481.000

		Kepada Tergugat 5			
20	Kamis,19 Des 2021	Biaya Panggilan Tergugat 5		Rp.105.000	Rp 376.000
21	Kamis,09 Jan. 2022	Biaya Panggilan Tergugat 5		Rp.105.000	Rp 271.000
22	Rabu, 22 Jan. 2022	Tambahan Panjar Biaya Perkara	Rp. 500.000		Rp 771.000
Total			Rp 2.126.000	Rp. 1.355.000	Rp 771.000

Sumber: data primer diolah tanggal 24 Januari tahun 2022

Oleh karena itu biaya perkaranya tidak semahal sistem manual sebagaimana menurut pak Herdi selaku petugas meja pendaftaran perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB mengatakan bahwa:

Pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* ini sangat efektif untuk mempercepat penyelesaian perkara dan tercermin dari asas sederhana, cepat dan biaya ringan seperti para pihak tidak perlu datang ke pengadilan, biayanya setengah dari panjar yang manual misalnya yang manual biayanya Rp.831.000 dan setelah menggunakan pelayanan administrasi *e-court* maka berkurang menjadi Rp.371.000 karena yang wajib panggil secara elektronik hanya pihak P saja sedangkan Pihak T jika tidak menggunakan advokat maka akan dipanggil secara manual, oleh karena hanya membayar administrasi, ATK, biaya panggilan tiga kali. Pihak T maka akan di mintai persetujuan pada sidang pertama jika menyetujui untuk menggunakan *e-court* maka akan dimintai tanda tangan persetujuan.⁵

3. *e-summons* (pemanggilan para pihak secara elektronik)

Dalam pasal 15 PERMA No. 1 tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik pemanggilan para pihak secara elektronik dilakukan oleh juru sita atau juru sita pengganti berdasarkan perintah hakim mengirimkan surat panggilan persidangan ke domisili elektronik para pihak melalui sistem informasi pengadilan. Panggilan secara elektronik disampaikan kepada penggugat yang melakukan pendaftaran secara elektronik dan tergugat yang telah menyatakan persetujuan untuk dipanggil secara elektronik.

Pemanggilan dilakukan oleh admin kepada alamat elektronik yang telah menjadi domisili para pihak yang berperkara berikut pernyataan dari bapak Herdi:

Yang di maksud pemanggilan pihak di sini yaitu pemberitahuan kepada para pihak kapan sidang dilaksanakan yaitu tentang jadwal sidangnya, bukan pemanggilan seperti dipersilahkan masuk ke ruang persidangan untuk sidang di pengadilan lalu

⁵Herdi, Wawancara, 6 oktober 2024

dilakukan secara elektronik, nanti takutnya salah paham.” Nah yang melakukan pemanggilan ini adalah admin, menggunakan alamat elektronik yang sudah didaftarkanya, kemudiann dipanggil melalui email dan ditambahkan lagi dengan SMS ataupun *Whatsapp*. Sedangkan untuk pihak tergugat atau termohon tetap menggunakan panggilan secara manual, khusus pihak tergugat/termohon ini tetep dikirim ke alamat asli di mana dia bertempat tinggal, jadi pemanggilan awal dilakukan secara manual terlebih dahulu dan kalau sudah ada kesepakatan untuk saling setuju untuk pelaksanaan secara elektronik, maka pemanggilan cukup lewat aplikasi *e-court* saja tidak manual seperti yang diawal lagi.⁶

Pemanggilan ini terjadi setelah terbentuknya Majelis Hakim yang akan menyidangkan dan juga penetapan hari sidang yang telah dijadwalkan secara manual maka terjadi pemanggilan para pihak bagi penggugat/pemohon dipanggil lewat online sedangkan tergugat/termohon masih lewat pemanggilan manual hingga ada persetujuan kedua belah pihak antara penggugat dan tergugat atau pemohon/termohon yang sepakat untuk bersidang secara *online (e-litigation)* sehingga pemanggilan juga dilakukan lewat elektronik (*online*) dan setelah itu berpatokan kepada jadwal persidangan (*court kalender*) bukan lagi menggunakan sistem manual.⁷

4. *e-litigasi* (persidangan secara elektronik).

Penerapan persidangan secara elektronik (*e-Litigation*) akan diterangkan oleh bapak AbubakarSelaku hakim yang sudah menggunakan sidang secara elektronik, berikut penjelasannya pada saat persidangan pertama:

Jadi, pada sidang pertama P dan T hadir, terus sama majelis ditanya tentang identitas masing-masing pihak, setelah itu oleh ketua majelis para pihak diberikan kesempatan untuk melakukan mediasi dan menunda persidangan. Setelah persidangan pertama maka dilanjutkan kepada sidang lanjutan, Sidang selanjutnya adalah menanyakan terkait dengan hasil mediasi, apabila mediasi tidak berhasil, disinilah hakim menawarkan apakah mau menggunakan *e-court* untuk sidang berikutnya, apabila pihak tergugat tadi mengiyakan maka akan ada penandatanganan surat-surat yang harus disepakati, dan kemudian menyusun agenda persidangan selanjutnya hingga kepada putusan.⁸

Persidangan secara online menggunakan aplikasi *e-court* dapat dilakukan setelah adanya kesepakatan antara pihak penggugat dan tergugat.

Adapun manfaat pelayanan administrasi perkara melalui aplikasi *e-court* adalah:

- a. Menghemat waktu dan biaya dalam proses pendaftaran perkara.
- b. Pembayaran biaya panjar yang dapat dilakukan melalui berbagai metode pembayaran, seperti transfer, ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking* atau melalui Teller Bank.
- c. Dokumen tersip secara baik dan dapat diakses dari berbagai lokasi dan media.

⁶Herdi, Wawancara, 6 oktober 2024

⁷ Aco Nur dan Aman Fakhur, *Hukum Acara Elektronik di Pengadilan Agama Era Baru Sistem Peradilan di Indonesia*, hlm. 129

⁸Abubakar, wawancara, 29 Juni 2022

- d. Berperkara bisa dilakukan dimana saja, karena para pihak tidak perlu menghadiri proses administrasi pendaftaran hingga pembaca putusan kecuali untuk sidang pertama dan sidang pembuktian yang harus dihadiri.
- e. Informasi yang diterima lebih cepat, karena tidak perlu harus datang lagi ke Pengadilan untuk mendapatkan informasi. Informasi akan dikirimkan ke domisili elektronik yang sudah di daftarkan.

Tujuan terbentuknya *e-court* adalah untuk mempercepat proses penyelesaian perkara, akuntabilitas, efisien dan transparansi dan untuk mengurangi intensitas para pihak bertemu dengan aparat peradilan sehingga meminimalisir terjadinya pungutan liar dan korupsi serta untuk memenuhi asas sederhana cepat, dan biaya ringan.

Pelayanan pengadilan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan-perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Secara umum Standar Pelayanan di Pengadilan meliputi Pelayanan Administrasi Persidangan, Pelayanan Bantuan Hukum, Pelayanan Pengaduan dan Pelayanan Permohonan Informasi. Secara khusus masing-masing pengadilan (Peradilan Umum, Peradilan Agama, Peradilan TUN dan Peradilan Militer) juga memiliki Standar Pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.⁹

B. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Perkara Melalui *E-Court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB.

Optimalisasi merupakan optimalisasi merupakan sebuah proses cara dan perbuatan (aktivitas/kegiatan) untuk mencari solusi suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah ditentukan, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu hingga bisa dikatakan optimal.¹⁰

Berdasarkan implementasi yang telah diterapkan oleh Pengadilan Agama Selong Kelas IB yang dimulai 1 September 2019 sampai Desember 2021 para pihak yang menggunakan pelayanan administrasi melalui *e-court* yang telah melakukan Pendaftaran ada 698 perkara.

Berdasarkan data di atas bahwa implementasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB masih sedikit penggunaanya hanya dapat digunakan oleh para Advokat sedangkan masyarakat yang berperkara tanpa didampingi oleh Advokat tidak tahu sama sekali menggunakan *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB. Oleh karena sedikit yang menggunakan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court*

⁹Heryanto Monoarfa, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik": Suatu "Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan", *pelangi ilmu*, 01, (2012). hlm. 1

¹⁰Heryanto Monoarfa, "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik": Suatu "Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan", *pelangi ilmu*, 01, (2012). hlm. 5.

dengan beberapa alasan pengguna, sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Herdi sebagai berikut:

Kami telah berusaha menjelaskan kepada para pihak untuk menggunakan pelayanan administrasi perkara secara elektronik saja supaya meringankan biaya dan waktu penyelesaian perkara dengan melalui sosialisasi kepada pengguna terdaftar dan pengguna lainnya. Alasan para pihak tidak menggunakan *e-court* karena SDM para pihak, tidak mempunyai akun e-mail, tidak bisa membuat dan mengetik isi gugatan, tidak ada kuota dalam mengakses perkara yang akan terdaftar, tidak mempunyai buku tabungan (nomor rekening), kurang pemahaman teknologi (gaptek), dan tidak terbiasanya menggunakan sistem elektronik serta tidak bisa silaturahmi dengan para pihak yang berperkara (kliennya) karena menggunakan *e-court* tidak langsung bertatap muka dengan klayennya maka akan berdampak pada kurangnya penghasilan dari kuasa hukum atau advokat sebagai pengguna terdaftar dikarenakan jika adanya persidangan secara elektronik ini dapat mengurangi pendapatan para advokat karena advokat mendapatkan upah dalam membela klayennya jika mengikuti persidangan secara manual.”¹¹

Di Pengadilan Agama Seong Kelas 1B menyediakan sistem administrasi perkara yang manual dan secara elektronik. Dalam penerapannya menggunakan manual atau elektronik merupakan hak para pihak dalam memilih, akan tetapi adanya inovasi *e-court* tersebut berfungsi untuk memudahkan dan tercermin dari Pasal 2 ayat 4 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman menyebutkan peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh seorang Advokat yaitu pak Anwar, SH. yang menggunakan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court*, mengatakan bahwa:

Inovasi pelayanan administrasi perkara secara *e-court* sangat mempermudah kami sebagai kuasa hukum para pihak yang akan menyelesaikan perkara dengan segera, mulai dari pendaftaran, pembayaran dan pemanggilan para pihak sangat cepat serta dapat dilakukan dimana saja. Maka dari itu aplikasi *e-court* ini sangat memberi kemudahan bagi kami namun kendalanya jika sedikit gangguan koneksi internet saat menggunakan *e-court* maka harus mengulang kembali dari awal dalam menggunakan *e-court* tersebut. Untuk pelaksanaan *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas 1B ini, kesiapan sarana dan prasarannya sudah mulai terpenuhi seperti cepat respon dari pihak administrasinya atau panitera dan computer khusus pelayanan *e-court* di meja *e-court* serta semua sistemnya sudah berbasis teknologi.¹²

Adapun alasan yang disampaikan oleh ibu Siti Nurbaya umur 24 tahun alamat Montong Gading dengan pendidikan terakhir SMP sebagai para pihak di Pengadilan Agama Selong Kelas 1B yang tidak menggunakan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* mengatakan bahwa:

Saya ditawarkan oleh petugas mengenai pendaftaran menggunakan sistem pelayanan secara elektronik di Pengadilan Agama Selong Kelas 1B, tetapi apabila saya

¹¹Herdi, Wawancara, 6 oktober 2024

¹²Anwar, Wawancara, 8 Oktober 2024

menggunakan sistem administrasi perkara secara elektronik, saya pun tidak bisa mengaplikasikannya karena tidak memahami bagaimana cara-cara dan tidak mengerti juga tentang elektronik, sehingga saya memilih menggunakan sistem yang manual gampang difahami dan waktu nunggu pemanggilan pun 2 minggu sudah ada panggilan sidang pertama walaupun harus datang ke kantor Pengadilan Agama Selong Kelas IB, dari pihak kepaniteraan juga tidak ada tawaran untuk menggunakan *e-court* sehingga tidak ada informasi yang saya dapatkan mengenai *e-court* tersebut”.¹³

Hal yang sama dikatakan oleh ibu Rahmawati sebagai para pihak ,alamat pringgasela umur 41 tahun, pendidikan terakhir tidak sekolah. Mengenai kebanyakan masyarakat yang berperkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB kurang paham terhadap teknologi, bahwa:

Saya mendaftarkan perkara cerai gugat dengan perkara harta gono gini pada bulan Januari 2021, alasannya tidak menggunakan *e-court* adalah karena tidak paham elektronik kalau untuk facebook bisa digunakan tapi untuk yang lain selain itu tidak paham. Saya menggunakan sistem administrasi perkara secara manual dan tidak ada tawaran juga dari pihak panitera mungkin karena saya tidak paham tentang elektronik sehingga langsung diarahkan menggunakan sistem yang manual. kalau menurut saya penerapan secara elektronik ini sulit untuk kami yang tidak paham elektronik, kami hanya bisa menggunakan sistem yang manual.¹⁴

Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti pelaksanaan *e-court* dalam administrasi perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB masih kurang penggunaannya, para pihak lebih memilih menggunakan sistem administrasi perkara yang manual. Para pencari keadilan tidak terlalu menghiraukan bentuk pelayanan administrasi perkara yang diberikan yang terpenting semua proses penyelesaian perkara dapat terselesaikan dengan ketukan palu diruang persidangan. Hal tersebut dikarenakan para pihak kurang mampu memahami dalam menggunakan di bidang teknologi informasi (TI) sehingga mengurangi minat para pencari keadilan untuk menggunakan *e-court*. Oleh Karena itu, tidak ada kesadaran dari para pihak untuk memanfaatkan kemudahan yang disediakan mempengaruhi efektivitas pelaksanaan *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB.

Menurut peneliti, efektivitas pelaksanaan *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB dari segi pihak para pencari keadilannya, belum bisa menyesuaikan dengan adanya perubahan sistem administrasi perkara secara elektronik karena *e-court* ini merupakan reformasi administrasi perkara dari sistem manual ke sistem elektronik. Para pihak banyak yang memilih menggunakan sistem administrasi perkara yang manual dari pada sistem administrasi perkara yang berbasis teknologi dengan alasan sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, optimalisasi pelaksanaan *e-court* dalam administrasi perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB, keempat layanan *e-court* tersebut terlaksana semua namun kesiapan

¹³ibu siti nurbaya, Wawancara, 10 Oktober 2024

¹⁴ibu Rahmawati, Wawancara, 10 Oktober 2024

para pihak yang belum memahami pengampliasian *e-court* dalam mendaftarkan gugatan dan permohonan, baik itu pengguna terdaftar dan pengguna lainnya belum maksimal sehingga mengurangi minat para pencari keadilan untuk menggunakan *e-court* di lembaga Pengadilan Agama Selong Kelas IB.

Keoptimalan *e-court* dalam mempercepat penyelesaian dan meringankan biaya panjar perkara sangat dirasakan oleh pelaku pencari keadilan yang menggunakan *e-court* dalam menyelesaikan perkaranya, sehingga optimalisasi dalam pelaksanaannya belum terlaksana secara merata dikalangan para pihak berdasarkan data perbandingan pengguna sistem manual dan sistem *e-court*.

Dengan demikian pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* implementasinya belum optimal karena minimnya para pihak menggunakan *e-court* tersebut, oleh karena itu, ada 3 hal dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik yaitu melalui pelayanan administrasi perkara secara *e-court* antara lain :

1. Pihak birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama mendapatkan kemudahan dan memahami kualitas pelayanan tersebut.
2. Pihak birokrasi yang melayani harus lebih memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi perkara daripada masyarakat yang dilayani.
3. Masyarakat yang dilayani memahami proses dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak birokrasi pelayanan publik.

C. faktor penghambat atau kendala pelayanan administrasi perkara melalui E-Court di Pengadilan Agama Selong Kelas IB

1. Faktor Internal

Sistem *e-court* bertujuan untuk membenahi sistem administrasi perkara dalam rangka meningkatkan percepatan penyelesaian perkara, akuntabilitas, efektif, transparansi serta modern. Pentingnya sistem pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* ini untuk mengurangi intensitas para pihak bertemu aparat peradilan sehingga meminimalisir terjadinya pungutan liar dan korupsi. Dengan demikian, integritas pengadilan dan aparat peradilan akan tetap terjaga.

2. Faktor Eksternal

Selain faktor internal, tidak efektifnya pelaksanaan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB dikarenakan faktor eksternalnya yaitu SDM para pihak atau pengguna jasa pelayanan *e-court* yang ber perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB seperti faktor umur dan pendidikan para pihak yang menentukan bisa atau tidaknya mengaplikasikan *e-court* karena berdasarkan hasil wawancara peneliti di Pengadilan Agama Selong Kelas IB, bahwa ada beberapa para pihak yang tidak mengerti teknologi dan pendidikan terakhirnya ada yang tidak sekolah. Adapun alasan para pihak tidak menggunakan *e-court* adalah sebagai berikut:

- a. Tidak paham terhadap teknologi informasi
- b. Tidak tahu cara mengaplikasikan *e-court*

- c. Tidak ada buku tabungan atau buku rekening
- d. Tidak ada koata untuk mengakses aplikasi *e-court*
- e. Tidak mempunyai akun e-mail
- f. Tidak tahu adanya pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB
- g. Tidak ada kesadaran atas manfaat pelayanan administrasi perkara melalui *e-court*.

Berdasarkan pengamatan peneliti Karakter pengguna pelayanan administrasi perkara melalui *e-court*, antara lain:

- a. Paham teknologi informasi
- b. Bisa membuat dokumen perkara seperti gugatan permohonan dan lain-lain.
- c. Bersifat mandiri tanpa didampingi oleh para aparaturnya pengadilan

Menurut peneliti berdasarkan 2 faktor hambatan di atas, Implementasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB belum efektif, karena antara pihak administrator perkara dengan para pihak pencari keadilan, bahwa masih banyak para pencari keadilan yang belum mendapatkan informasi secara mendetail mengenai *e-court* sehingga penerapan *e-court* masih sedikit penggunaannya. Oleh karena itu berdasarkan karakter pengguna pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* tersebut tidak bisa menggunakan dan mengaplikasikan layanan *e-court*, sebab sebagian para pihak merupakan masyarakat yang awam terhadap teknologi informasi, hanya para pengacara/advokat yang kebanyakan menggunakan *e-court* tersebut itupun kalau para advokatnya menggunakan *e-court*. Tetapi sekarang telah dikeluarkan Surat Edaran Mahkamah Agung No.4 Tahun 2019 tentang kewajiban menggunakan *e-court* namun aturan tersebut tidak memiliki sanksi jika dilanggar sehingga hanya sebuah peringatan bagi para advokat.

Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek internal birokrasi; Kedua, aspek eksternal birokrasi yakni kemanfaatan yang diperoleh masyarakat. Dalam hal ini ada beberapa prinsip pelayanan publik yaitu :

1. Prinsip Aksestabilitas, yaitu setiap jenis pelayanan harus mudah diakses oleh setiap pengguna pelayanan.
2. Prinsip Kontinuitas, yaitu setiap jenis pelayanan harus memberikan kepastian dan kejelasan bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Akuntabilitas, yaitu setiap proses pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat penerima layanan.

Berdasarkan 3 prinsip di atas, menurut peneliti pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB antara faktor internal dan faktor eksternal belum berjalan seimbang sehingga mempengaruhi efektivitas implementasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB, karena para pihak lebih memilih pelayanan administrasi perkara secara yang lebih mudah di mengerti dan dilaksanakan dibandingkan sistem *e-court*. Oleh sebab itu sistem

administrasi perkara secara manual sesuai dengan para pihak yang tidak memahami teknologi informasi, walaupun harus datang ke kantor Pengadilan Agama Selong Kelas IB yang harus antrian panjang. Para pihak berperkara sebab seorang para pihak bisa menghabiskan 30 menit untuk di meja informasi. Oleh karena itu, para pihak tidak memperdulikan waktu dan biayanya dalam berperkara yang terpenting perkaranya diputuskan oleh ketua majelis hakim.

Pelayanan administrasi perkara secara manual di Pengadilan Agama Selong Kelas IB dalam sebulan perkara dengan jumlah 200 an perkara. Tingkat penyelesaian perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB yang meningkat sehingga para pihak lebih memilih menggunakan administrasi perkara secara manual karena yang menjadi pertimbangan adalah tidak ada dampingan dari para administrator pengadilan sebab *e-court* bersifat mandiri tanpa ada dampingan dari pihak administrator pengadilan sehingga para pihak memilih pelayanan administrasi perkara secara manual dibandingkan dengan sistem administrasi perkara melalui *e-court*.

Padahal dengan adanya pelayanan *e-court* dapat mengubah tatanan administrasi perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB agar tidak ada lagi sistem antrian panjang oleh para pihak dan pelayanannya lebih cepat dan pasti. Namun hambatan dalam pelaksanaan masih belum teratasi oleh lembaga Pengadilan Agama Selong Kelas IB. Oleh karena itu, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik (masyarakat). Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu Upaya yang dilakukan Pengadilan Agama Selong Kelas IB untuk meningkatkan pengguna *e-court* dengan melalui media komplain, melalui website Pengadilan Agama Selong kelas IB berperkara melalui *e-court*, sosialisasi dan menawarkan kepada para pihak ketika datang kepengadilan antara lain:

1. Melalui media complain

Salah satu cara yang digunakan Pengadilan Agama Selong Kelas IB memperkenalkan *e-court* kepada masyarakat pencari keadilan dengan melalui media complain yang dipajangkan di depan kantor Pengadilan Agama Selong. Dengan begitu para pihak yang datang ke pengadilan akan melihat dan membaca bahwa di Pengadilan Agama Selong Kelas IB telah ada inovasi baru dibidang manajemen administrasi perkara agar mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, hemat waktu dan biaya serta efektif dan efisien.

2. Melalui situs website Pengadilan Agama Selong Kelas IB

Masyarakat yang ingin mengetahui tentang *e-court* dapat mengakses di website Pengadilan Agama Selong Kelas IB yaitu <http://googleweblight.com/?u=http://pa-selong.go.id/m/&hl=id-ID>.

3. Menawarkan kepada para pihak ketika datang ke pengadilan

Para pihak yang berperkara akan ditawarkan menggunakan *e-court* supaya menghemat biaya dan waktu para pihak, seperti pada saat sidang pertama para pihak yang menghadiri persidangan akan ditawarkan menggunakan *e-court*. Jika pihak tergugat menyetujui untuk menggunakan *e-court* maka biaya dan waktunya dapat dikurangi dan lebih ringan. Namun tidak semua masyarakat pencari keadilan bisa mengaplikasikan *e-court* sehingga memerlukan pelatihan dan sosialisasi yang terus-menerus supaya pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* dapat terimplementasi secara efektif dalam mempercepat penyelesaian perkara di Pengadilan Agama Selong Kelas IB.

Menurut peneliti, upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Selong Kelas IB ada perkembangan untuk meningkatkan pengguna *e-court* namun belum memenuhi tiga prinsip pelayanan publik seperti prinsip aksestabilitas, prinsip kontinuitas dan prinsip akuntabilitas. Oleh karena itu, perlu peneliti garis bawahi bahwa kalau dilihat kondisi keseluruhan masyarakat dilingkup wilayah hukum pengadilan agama Selong kelas IB dapat dikatakan para pihaknya paham terhadap teknologi informasi akan tetapi hanya sebatas penggunaan pada aplikasi tertentu seperti *facebook*, *Instagram*, *WhatsApp*, sehingga para pihak perlu informasi dari pihak lembaga bagaimana cara untuk menggunakan *e-court* dalam menyelesaikan administrasi perkara secara online yang dapat diakses dimana pun. Sehingga peran lembaga sangat penting dalam meningkatkan pengguna *e-court* sebab untuk mengatasi kesan hal tersebut, maka perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilaku antara lain.

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat.
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, efektif dan efisien.
- c. Birokrasi harus mampu melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni: pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efesiensi biaya dan ketepatan waktu.¹⁵

¹⁵ Sastrio Mansyur, "efektifitas pelayanan public, " *academika fisip untad*, (2013), hlm. 96.

KESIMPULAN

Dalam pelayanan administrasi *e-court* sangat memenuhi kualitas pelayanan publik, namun yang menjadi kendala dalam pelaksanaan *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB adalah sumber daya manusia (SDM) para pihak yang kurang paham terhadap teknologi informasi, kurangnya informasi mengenai *e-court* dan belum memenuhi 3 prinsip pelayanan publik seperti prinsip aksestabilitas, prinsip kontinuitas dan prinsip akuntabelitas. Oleh karena itu *e-court* tidak terlaksana secara penuh 100 %, maka dari itu Pengadilan Agama Selong Kelas IB menerapkan 2 sistem administrasi perkara untuk tetap memberikan pelayanan administrasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keadaan para pencari keadilan. Selain dari itu, pelaksanaan *e-court* bersifat mandiri sehingga sulit bagi para pihak yang gaptek teknologi dan memudahkan bagi para pihak yang paham terhadap teknologi. Hal ini salah satu alasan para pencari keadilan di Pengadilan Agama Selong kurangnya penggunaan *e-court*.

Berdasarkan uraian-uraian pembahasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB belum optimal dengan beberapa faktor penyebabnya yaitu:

- a. SDM para pihak (para pencari keadilan)

Bahwa wilayah hukum Pengadilan Agama Selong Kelas IB masih ada masyarakat yang belum paham terhadap teknologi itupun hanya pada aplikasi tertentu yang bisa diaplikasikan seperti *facebook*. Selain itu, kurangnya informasi mengenai tahapan-tahapan dalam menggunakan *e-court*.

- b. Belum ada kesadaran masyarakat pencari keadilan

Bahwa *e-court* terbentuk berdasarkan asas sederhana cepat, dan biaya ringan, namun para pihak belum ada kesadaran untuk memanfaatkan kemudahan yang disediakan oleh lembaga Pengadilan Agama Selong Kelas IB. padahal dengan menggunakan *e-court* tidak perlu datang ke kantor pengadilan dan mengikuti antrian panjang serta biayanya pun dapat meringankan.

Adapun faktor penghambat dalam implementasi pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong Kelas IB yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan kedua faktor tersebut bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi perkara melalui *e-court* di Pengadilan Agama Selong belum efektif, karena banyak para pencari keadilan belum mendapatkan informasi mendetail mengenai *e-court* serta belum paham dalam mengaplikasikan *e-court* sehingga penerapan *e-court* masih sedikit penggunaanya.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Pengadilan Agama Selong Kelas IB dalam meningkatkan pengguna *e-court* yaitu antara lain:

- a. Melalui media complain.
- b. Melalui sosialisasi kepada advokat.
- c. Melalui situs website Pengadilan Agama Selong Kelas IB
- d. Menawarkan kepada para pihak pada saat sidang pertama dilaksanakan.

Dengan demikian upaya yang dilakukan tersebut sudah termasuk meningkatkan minat para pencari keadilan namun faktor utama kurangnya minat para pencari keadilan untuk menggunakan *e-court* karena kurangnya informasi yang didapatkan mengenai langkah-langkah dalam mengaplikasikan *e-court* sehingga butuh peran lembaga Pengadilan Agama Selong Kelas 1B untuk mensosialisasikan pentingnya menggunakan *e-court* pada masyarakat sehingga pelaksanaan *e-court* dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida Mardatillah, "Pelayanan Perkara di Pengadilan Berbasis Online", dalam <https://googleweblight.com/i?=https://m.hukumonline.com/pelayanan-perkara-di-pengadilan-berbasis-online/>, diakses pada tanggal 6 November 2019.
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Ditjenmiltun Mahkamah Agung RI, "E-Court Era Baru Beracara di Pengadilan" dalam, <https://www.pt-bengkulu.go.id/berita/E-court-Era-Baru-Beracara-di-Pengadilan/>, (diakses pada tanggal 06 November 2019, pukul 13.11).
- Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rordakarya, 2004.
- Mahkamah Agung RI, *Buku Panduan E-Court*. (Jakarta: Mahkamah Agung RI, 2019).
- Monoarfa, Heryanto. "Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik": Suatu "Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan", *pelangi ilmu*, 01, (2012).
- Nur, Aco dan Aman Fakhrur, *Hukum Acara Elektronik di Pengadilan Agama Era Baru Sistem Peradilan di Indonesia*.
- Pengadilan Klaten, "Sosialisasi E-Court Memahami Peradilan Elektronik Manfaat dan Tantangan", Dalam [Http://Googleweblight.Com/ Http://Www.Pa-Klaten.Go.Id/BeritaSeputar-Peradilan/Sosialisasi-E-Court-Memahami-Peradilan-Elektronik-Manfaat-DanTantangan/](Http://Googleweblight.Com/Http://Www.Pa-Klaten.Go.Id/BeritaSeputar-Peradilan/Sosialisasi-E-Court-Memahami-Peradilan-Elektronik-Manfaat-DanTantangan/), (diakses pada tanggal 24 Oktober 2019, Pukul 16.54).
- Sastrio Mansyur, "efektifitas pelayanan public, " *academika fisipuntad*, (2013).