

SKRIPSI
PELAYANAN APLIKASI *E-COURT* PADA LAYANAN
PERKARA DI PENGADILAN AGAMA BANJARMASIN
KELAS I A

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



Faradilla Ariyanti
NIM. 2110411220024

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN APLIKASI *E-COURT* PADA LAYANAN PERKARA
DI PENGADILAN AGAMA BANJARMASIN KELAS I A**

- A. Nama Mahasiswa: Faradilla Ariyanti NIM: 2110411220024
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 10 Juni 2025.
- C. Tim Penguji:

a. Ketua

Avela Dewi, S. Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
NIP. 197912262003122001

(.....)

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 10 Juni 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S. Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faradilla Ariyanti
NIM : 2110411220024
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 31 Mei 2002
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jahri Saleh Komplek Pandan Arum, Kel. Surgi
Mufti

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 07 Juli 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Faradilla Ariyanti
NIM. 2110411220024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pelayanan Aplikasi E-Court Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin”

Skripsi ini berisi penelitian yang telah dilaksanakan. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat tersusunnya skripsi, antara lain peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam untuk semua yang telah saya lakukan
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri. SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Ibu Avela Dewi, S. Sos., M.Si sebagai Koordinator Program Studi Administrasi Publik dan selaku Dosen pembimbing yang meluangkan waktu dan membantu memberikan arahan masukan dan saran dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan pada skripsi ini.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan dalam skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama berkuliah.
8. Pintu surgaku, Ibu tercinta Fatmawati, Terimakasih untuk kasih sayang dan cinta yang selalu diberikan, Terima kasih selalu sabar merawat, mendidik dan membesarkanku dengan penuh rasa cinta, Terimakasih untuk semua usaha dan perjuangan selama ini, Terimakasih untuk doa-doa tulus yang selalu dikirimkan agar setiap langkahku selalu dipermudah dan dilancarkan, Terima kasih telah menjadi ibu yang luar biasa, pelindung dalam doa, dan cahaya dalam gelapku. Semoga Allah senantiasa selalu memberikan Ibu kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan umur yang panjang
9. Dhika Agung Riyanto sebagai kakak yang selalu memberikan semua dukungan dan doa, terimakasih telah hadir dalam hidupku untuk melindungi dan selalu peduli.

10. Siti Rohani dan Kaspul Anwar (alm) sebagai nenek dan kakek yang tercinta, selalu memberikan dukungan dan doa, terimakasih selalu memperdulikan dan memperhatikan.
11. Lisda Yusvianti dan Vina Maulida sebagai teman seperjuangan di masa perkuliahan yang telah banyak membantu dan selalu mendengarkan keluh kesah selama perkuliahan.
12. Semua orang terdekat sebagai pihak yang terlibat, telah banyak membantu untuk lancarnya keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2021 yang telah bersama-sama berjuang melewati masa perkuliahan.

Banjarmasin, 10 Juni 2025

Faradilla Ariyanti

ABSTRAK

Faradilla Ariyanti, 2110411220024, 2025. Pelayanan Aplikasi e-Court Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA. Di bawah bimbingan Avela Dewi.

Pelayanan Aplikasi e-Court merupakan sebuah aplikasi pelayanan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung yang bertujuan melayani administrasi perkara secara elektronik yang dilaksanakan untuk seluruh lembaga peradilan yang ada di Indonesia. Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA menjadi salah satu lembaga peradilan yang menggunakan sistem e-Court. Aplikasi e-Court dibuat untuk memudahkan pencari keadilan dalam berperkara secara hukum di Pengadilan dengan mewujudkan asas hukum yang sederhana, cepat dan biaya ringan. Namun dalam pelaksanaannya, penggunaan aplikasi e-Court tidak berjalan dengan mudah, terdapat beberapa kendala dalam menggunakan e-Court. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengetahui secara mendalam tentang Pelayanan Aplikasi Pada Layanan Perkara e-Court di Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan dan faktor penghambat dari Pelayanan Aplikasi e-Court Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian dengan teknik deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan teknis pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pada penelitian ini menggunakan Standar Pelayanan Publik dari UU No. 25 Tahun 2009 yaitu Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Sarana, Prasarana, atau Fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan yang Memberi Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai dengan Standar Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, Evaluasi kinerja pelaksana. Dari hasil penelitian menunjukkan pelayanan Aplikasi e-Court Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin menemukan bahwa cukup baik dikarenakan ada tiga standar pelayanan yang belum terlaksana secara optimal yaitu pada persyaratan, jumlah pelaksana, serta sarana, prasarana dan fasilitas. Sedangkan pada standar pelayanan yang lain sudah dijalankan dengan baik untuk membantu masyarakat dalam melakukan administrasi perkara secara elektronik melalui e-Court. Kemudian, terdapat faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu rendahnya kesadaran inisiatif dan penggunaan digital, ketidaksesuaian peraturan teknis, minimnya panduan yang mudah dipahami, pendapatan dan akses teknologi yang terbatas, kurangnya koordinasi dan beban kerja tidak seimbang, rendahnya keterampilan penggunaan teknologi digital, serta kurangnya informasi layanan, perangkat, dan koneksi internet.

Kata Kunci: *e-Court*, Pelayanan Publik, Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA

ABSTRACT

Faradilla Ariyanti, 2110411220024, 2025. Service of e-Court Application in Case Service at Banjarmasin Class IA Religious Court. Under the guidance of Avela Dewi.

The e-Court Application Service is a service application issued by the Supreme Court which aims to serve case administration electronically which is implemented for all judicial institutions in Indonesia. Banjarmasin Class IA Religious Court is one of the judicial institutions that uses the e-Court system. The e-Court application was created to facilitate justice seekers in litigating in court by realizing the principles of simple, fast and low cost law. However, in its implementation, the use of e-Court application does not run easily, there are several obstacles in using e-Court. Thus, the researcher is interested to know in depth about the Application Service in e-Court Case Service at Banjarmasin Class IA Religious Court. The purpose of this study is to analyze and describe the services and inhibiting factors of e-Court Application Services in Case Services at the Banjarmasin Class IA Religious Court.

The research method used is a research method with qualitative descriptive techniques with data collection through observation, interviews, and documentation. With data processing techniques through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

In this study using Public Service Standards from Law No. 25 of 2009, namely Legal Basis, Requirements, Systems, Mechanisms and Procedures, Completion Period, Costs / Rates, Service Products, Facilities, Infrastructure, or Facilities, Executor Competence, Internal Supervision, Complaint Handling, Facilities and Input, Number of Executors, Service Guarantees that Ensure Services Are Carried Out in Accordance with Service Standards, Security and Safety Guarantees, Evaluation of executor performance. From the research results, it shows that the service of e-Court Application in Case Services at the Banjarmasin Religious Court is quite good because there are three service standards that have not been implemented optimally, namely the requirements, the number of implementers, and facilities, infrastructure and facilities. Meanwhile, the other service standards have been well implemented to assist the community in conducting electronic case administration through e-Court. Then, there are inhibiting factors in this study, namely low awareness of digital initiative and use, incompatibility of technical regulations, lack of easy-to-understand guidelines, limited income and access to technology, lack of coordination and unbalanced workload, low skills in using digital technology, and lack of service information, devices, and internet connections.

Keywords: e-Court, Public Service, Banjarmasin Class IA Religious Court

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Secara Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Pelayanan Publik	10
2.3 E-Court	17
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Tipe Penelitian.....	24
3.3 Lokasi Penelitian	24
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Pengolahan Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1 Profil Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas I A	30
4.1.2 Wilayah Yurisdiksi Pengadilan Agama Banjarmasin Secara Geografis	

4.1.3	Maklumat Pelayanan	33
4.1.4	Visi dan Misi	33
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Kota Banjarmasin Kelas IA ...	34
4.1.6	Struktur Organisasi Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA	36
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	38
4.2.1	Sosialisasi Aplikasi <i>e-Court</i>	40
4.2.2	Alur Pelayanan Aplikasi <i>e-Court</i>	45
4.2.3	Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi <i>e-Court</i> Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin	66
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		75
5.1	Pelayanan Aplikasi <i>e-Court</i> Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA.....	75
5.2	Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi <i>e-Court</i> Pada Layanan Perkara di Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA.....	93
BAB VI PENUTUP		107
6.1	Kesimpulan	107
6.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkara Pengadilan di Kalimantan Selatan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Informan penelitian.....	27
Tabel 4.1 Wilayah Yuridiksi Pengadilan Agama Banjarmasin	32
Tabel 4.2 Matriks Analisis Hasil Penelitian	73
Tabel 5.1 Matriks Analisis Pembahasan.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Kantor Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas I A.....	30
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Hukum Pengadilan Agama Banjarmasin	31
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA	37
Gambar 4. 4 Spanduk Aplikasi e-Court di Kantor Pengadilan Agama Banjarmasin Kelas IA	40
Gambar 4. 5 X Banner Aplikasi e-Court di Pengadilan Agama Banjarmasin.....	41
Gambar 4. 6 Sosialisasi melalui Media Sosial Pengadilan Agama Banjarmasin ..	42
Gambar 4. 7 Pelayanan Pendaftaran e-Court Secara Langsung	50
Gambar 4. 8 Layanan Locket Bank.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	113
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	122
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian.....	123