



EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SITEM E-COURT DALAM PENYELESAIAN PERKARA PERCERAIAN DI PENGADILAN AGAMA KOTA MALANG

Atok Illah Sholahuddin¹, Shofiatul Jannah², Muhammad Nafis³

Universitas Islam Malang

e-mail: 122201012053@unisma.ac.id, 2shofiatul.jannah@unisma.ac.id,
3muhammad.nafis@unisma.ac.id

Abstract

This research examines the effectiveness of the e-Court system in resolving divorce cases at the Religious Court of Malang City. The research background is the digital transformation of the judiciary through Supreme Court Regulation Number 3 of 2018, as updated by Regulation Number 7 of 2022, which integrates information technology into case administration to realize the principles of simple, fast, and low-cost justice. The research questions include: (1) how effective is the e-Court implementation in divorce case resolution; (2) what challenges and obstacles are faced, and their solutions. The research employs qualitative methods with a case study approach through interviews, observation, and documentation techniques at the Religious Court of Malang City. Data analysis uses Soerjono Soekanto's legal effectiveness theory, covering five factors: law, law enforcement, facilities/infrastructure, society, and culture. Research findings indicate that e-Court implementation has been effective in terms of strong regulatory aspects, professionalism of judicial apparatus, availability of technological infrastructure, positive public response, and digital legal culture transformation. However, substantial obstacles remain, including the digital literacy gap among the public and technical system instability, such as server downtime. Solutions are implemented through e-Court service desks, Legal Aid Posts (POSBAKUM), and alternative communication mechanisms to ensure access to justice remains preserved.

Keywords: Effectiveness, E-Court System, Divorce, Religious Court

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam sistem peradilan Indonesia merupakan keniscayaan di era revolusi industri 4.0, di mana teknologi informasi telah mengubah hampir seluruh aspek pelayanan publik. Mahkamah Agung Republik Indonesia merespons tuntutan modernisasi ini melalui peluncuran sistem e-Court yang diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 3 Tahun 2018, kemudian diperbarui dengan PERMA Nomor 7 Tahun 2022 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik. Sistem ini dirancang untuk mewujudkan visi "Peradilan Modern Berbasis Teknologi Informasi" dengan menyediakan layanan elektronik mulai dari pendaftaran perkara (*e-Filing*), pembayaran biaya perkara (*e-Payment*), pemanggilan elektronik (*e-Summons*), hingga persidangan jarak jauh (*e-Litigation*).

Pengadilan Agama sebagai salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman yang menangani perkara keperdataan Islam, khususnya perceraian, menjadi salah satu institusi yang paling intensif menerapkan sistem e-Court mengingat volume perkara yang tinggi setiap tahunnya. Pengadilan Agama Kota Malang, sebagai lembaga peradilan yang melayani masyarakat perkotaan dengan tingkat literasi dan akses teknologi yang relatif lebih baik, telah menerapkan sistem e-Court sejak diberlakukannya regulasi tersebut. Namun, implementasi teknologi dalam sistem peradilan tidak serta-merta berjalan mulus tanpa tantangan, baik dari aspek teknis, sosiologis, maupun kelembagaan.

Penelitian ini menjadi sangat penting untuk dijawab karena beberapa alasan mendasar. Pertama, meskipun e-Court telah diwajibkan oleh Mahkamah Agung, belum terdapat evaluasi komprehensif mengenai sejauh mana sistem ini benar-benar efektif dalam mewujudkan asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Kedua, kesenjangan antara kebijakan normatif dan realitas implementasi di lapangan memerlukan dokumentasi empiris untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi baik oleh aparaturnya pengadilan maupun masyarakat pencari keadilan. Ketiga, perkara perceraian yang mendominasi jumlah perkara di Pengadilan Agama memerlukan penanganan yang efisien mengingat dampak sosial dan psikologis yang ditimbulkan, sehingga efektivitas sistem e-Court dalam mempercepat penyelesaian perkara menjadi isu krusial.

Lebih jauh, penelitian ini penting karena memberikan basis empiris bagi pengambilan kebijakan di tingkat Mahkamah Agung dan pengadilan tingkat pertama. Tanpa evaluasi sistematis, potensi kegagalan digitalisasi peradilan dapat terjadi, yang pada akhirnya justru menghambat akses keadilan bagi masyarakat. Penelitian ini juga penting untuk mengidentifikasi best practices yang dapat direplikasi oleh pengadilan lain di seluruh Indonesia.

Penelitian ini dibangun di atas fondasi kajian-kajian terdahulu yang telah mengeksplorasi implementasi e-Court di berbagai Pengadilan Agama. (Mudrik, 2023) Mengkaji implementasi e-Court di Pengadilan Agama Tegal dengan pendekatan sosiologi hukum Islam dan menemukan bahwa faktor masyarakat yang belum memahami sistem elektronik menjadi hambatan utama. (Mamonto, 2024) Meneliti Pengadilan Agama Kotamobagu dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan mengidentifikasi kendala teknis seperti gagal login dan kurangnya pemahaman pengoperasian sistem. (Abrori, 2023) Menganalisis urgensi e-Court di Pengadilan Agama Jember menggunakan pendekatan perundang-undangan dan sosiologi

hukum, menemukan bahwa e-Court belum sepenuhnya efektif karena minimnya sosialisasi.

Penelitian ini melengkapi studi-studi tersebut dengan beberapa kebaruan metodologis dan substansial. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan kerangka teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto yang mencakup lima dimensi komprehensif: faktor hukum, penegak hukum, sarana/fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan untuk menganalisis efektivitas e-Court secara sistematis dan terukur. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung deskriptif, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan tetapi juga menganalisis upaya-upaya konkret yang dilakukan pengadilan dalam mengatasi hambatan tersebut, seperti penyediaan pojok e-Court, layanan POSBAKUM, dan mekanisme adaptif saat terjadi gangguan sistem.

Kontribusi penelitian ini bersifat multidimensional dan membuka berbagai peluang pengembangan riset di masa depan. Secara teoretis, penelitian ini menyediakan kerangka analisis efektivitas sistem peradilan elektronik yang dapat diadaptasi untuk mengkaji digitalisasi peradilan di berbagai tingkatan dan lingkungan peradilan lainnya. Model analisis lima dimensi efektivitas hukum yang diterapkan dalam penelitian ini dapat menjadi template metodologis bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji efektivitas kebijakan digital di sektor publik lainnya.

Secara praktis, temuan penelitian ini memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) bagi Mahkamah Agung dalam menyempurnakan regulasi e-Court, khususnya terkait penguatan infrastruktur teknis, pengembangan program literasi digital terstruktur, dan penyusunan standar operasional prosedur penanganan gangguan sistem. Bagi Pengadilan Agama dan pengadilan lainnya, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam merancang strategi optimalisasi layanan e-Court yang responsif terhadap karakteristik masyarakat setempat.

Untuk perkembangan penelitian selanjutnya, kajian ini membuka peluang studi komparatif antarpengadilan di berbagai wilayah dengan karakteristik demografis dan tingkat literasi digital yang berbeda, analisis dampak jangka panjang e-Court terhadap aksesibilitas keadilan dan kepuasan masyarakat, evaluasi keamanan dan perlindungan data pribadi dalam sistem peradilan elektronik, serta kajian efektivitas biaya (*cost-effectiveness*) implementasi e-Court dibandingkan dengan sistem konvensional. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi untuk pemahaman kondisi saat ini, tetapi juga meletakkan fondasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan perbaikan kebijakan berkelanjutan di bidang digitalisasi peradilan.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan studi kasus untuk mengkaji implementasi sistem e-Court di Pengadilan Agama Kota Malang. Penelitian hukum empiris dipilih karena fokus kajian diarahkan pada *law in action*, yakni bagaimana hukum berfungsi dalam praktik nyata, bukan sekadar kajian normatif terhadap *law in books*. Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi mendalam terhadap fenomena spesifik dalam konteks alamiahnya, sehingga dapat menghasilkan pemahaman komprehensif mengenai efektivitas dan tantangan implementasi e-Court dalam penyelesaian perkara perceraian.

Penelitian dilaksanakan selama periode November hingga Desember 2025 di Pengadilan Agama Kota Malang, Jalan Raden Panji Suroso No. 1, Polowijen, Kecamatan Blimbing. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa pengadilan ini merupakan salah satu institusi peradilan agama yang aktif menerapkan sistem e-Court dengan volume perkara perceraian tinggi, sehingga mampu menyediakan data empiris yang kaya dan representatif. Target penelitian adalah memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas implementasi e-Court ditinjau dari lima dimensi teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, mengidentifikasi tantangan dan hambatan dari aspek teknis maupun sosiologis, serta mendokumentasikan upaya penyelesaian yang dilakukan pengadilan.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive sampling berdasarkan relevansi posisi dan pengalaman informan dengan fokus kajian. Informan kunci meliputi Panitera Muda Hukum Bapak Happy Agung Setiawan, S.H., M.H., sebagai pengelola administrasi e-Court, dan Panitera Pengganti Bapak Mochamad Reza, S.H., M.H., sebagai pelaksana teknis operasional sistem. Informan pendukung adalah Advokat Bapak Moh Yazid Fauzi, S.H., yang memberikan perspektif pengguna layanan. Kombinasi ketiga informan ini memungkinkan triangulasi data dari sudut pandang pengelola, pelaksana, dan pengguna sistem e-Court.

Prosedur penelitian dilaksanakan melalui empat tahapan sistematis. Tahap persiapan mencakup penyusunan instrumen penelitian dan pengurusan perizinan dari Universitas Islam Malang kepada Pengadilan Agama Kota Malang. Tahap pelaksanaan meliputi observasi langsung terhadap operasional e-Court, wawancara mendalam dengan informan, dan pengumpulan dokumentasi. Tahap analisis menggunakan model interaktif (Miles, Huberman, dan Saldana, 2020) yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap pelaporan mencakup verifikasi temuan melalui member checking dan finalisasi hasil penelitian.

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi visual kegiatan penelitian. Data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan (PERMA Nomor 3 Tahun 2018, PERMA Nomor 7 Tahun 2022, UU Nomor 48 Tahun 2009), data statistik perkara perceraian tahun 2023-2025, SOP e-Court, serta literatur ilmiah berupa jurnal, skripsi, dan buku relevan. Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara semi-terstruktur yang disesuaikan dengan kategori informan, pedoman observasi untuk mengamati infrastruktur fisik dan proses operasional, pedoman dokumentasi, serta alat perekam audio-visual.

Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi teknik melalui tiga metode utama. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan probing untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai implementasi, efektivitas, tantangan, dan upaya penyelesaian hambatan e-Court. Observasi dilakukan terhadap kondisi pojok e-Court, proses pendampingan masyarakat, cara aparat mengoperasikan sistem, respons masyarakat, dan kendala teknis yang muncul selama pengamatan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen hukum, administratif, visual, dan literatur ilmiah melalui permintaan resmi kepada pengadilan, unduhan dari website resmi, dan penelusuran perpustakaan serta database jurnal.

Analisis data menggunakan model interaktif yang menekankan proses siklikal dan berkelanjutan hingga mencapai saturasi data. Kondensasi data meliputi transkripsi verbatim hasil wawancara, coding melalui tahapan open coding, axial coding, dan selective coding, serta kategorisasi berdasarkan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks perbandingan, tabel kategorisasi, dan kutipan langsung untuk memperkuat argumentasi. Penarikan kesimpulan dilakukan bertahap dari kesimpulan provisional hingga final yang telah mencapai saturasi, disertai verifikasi melalui triangulasi sumber dan teknik serta member checking untuk memastikan akurasi interpretasi.

Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi yang komprehensif. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari Panitera Muda Hukum, Panitera Pengganti, dan Advokat untuk memastikan konsistensi informasi. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memverifikasi keakuratan. Member checking dilakukan dengan mengonfirmasi hasil interpretasi kepada informan untuk memastikan tidak terdapat kesalahan pemaknaan. Kombinasi strategi ini menjamin bahwa temuan penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar grounded dalam data empiris yang dikumpulkan dari lapangan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Implementasi Sistem E-Court dalam Penyelesaian Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Malang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Panitera Muda Hukum Bapak Happy Agung Setiawan, S.H., M.H., diperoleh informasi bahwa implementasi sistem e-Court di Pengadilan Agama Kota Malang telah berjalan secara konsisten sejak diberlakukannya PERMA Nomor 3 Tahun 2018 yang kemudian diperbarui melalui PERMA Nomor 7 Tahun 2022. Beliau menyatakan:

"Secara umum mulai dikeluarkannya peraturan tentang e-court yang diatur pada Perma No. 3 Tahun 2018 dan diperbarui pada perma No. 7 Tahun 2022 Pengadilan Agama Kota Malang sudah menerapkan Sistem e-court dalam proses penyelesaian semua perkara khususnya di perkara perceraian dan untuk efektivitas implementasinya sampai sekarang dirasa cukup baik sehingga masyarakat dapat menyelesaikan perkara dengan mudah, sederhana, cepat, dan biayanya lebih ringan dibanding dengan penyelesaian perkara secara manual karena semuanya bisa diakses lewat Internet."

Pernyataan ini dikuatkan oleh Panitera Pengganti Bapak Mochamad Reza, S.H., M.H., yang menegaskan bahwa efektivitas implementasi sistem e-Court tidak terlepas dari kebijakan Mahkamah Agung yang mewajibkan seluruh perkara didaftarkan secara elektronik. Beliau menjelaskan:

"Efektivitas Implementasi Sistem e-court di Pengadilan Agama Kota Malang ini sudah efektif dan sudah berjalan dengan baik, dan juga yang mendorong dari terlaksananya penerapan sistem e-court ini yaitu karena Mahkamah Agung mewajibkan semua perkara harus didaftarkan secara elektronik terlebih tentang perkara perceraian yang selama ini mendominasi dalam perkara yang masuk di Pengadilan Agama Kota Malang."

Dari perspektif pengguna layanan, Advokat Bapak Moh Yazid Fauzi, S.H., memberikan testimoni positif mengenai kemudahan yang diperoleh melalui sistem e-Court:

"Selama saya mendaftarkan perkara di Pengadilan Agama Kota Malang untuk efektivitas implementasinya sudah baik karena bisa kita jangkau dari kejauhan yang artinya kita nggak harus datang ke kantor untuk mendaftarkan perkaranya, selanjutnya untuk mengenai sistem e-court dalam penerapannya itu sangat membantu kepada orang yang ingin mendaftarkan perkaranya di Pengadilan Agama Kota Malang dikarenakan kita mulai dari pendaftaran bisa lakukan secara online nggak harus datang ke Kantor, untuk pembayarannya melalui transfer, pemanggilan nya secara online juga melalui e-mail atau via whatsapp, untuk sidangnya juga bisa

secara online atau disebut e-litigasi, dan juga untuk putusannya pun bisa diputus secara online. Jadi semuanya bisa diakses secara online dan membuat para berperkara menjadi mudah dan ringan biaya."

Data dokumentasi menunjukkan bahwa Pengadilan Agama Kota Malang telah menjalin kerja sama dengan lembaga perbankan untuk memfasilitasi pembayaran biaya perkara secara elektronik. Awalnya bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI), kemudian beralih ke Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk meningkatkan stabilitas sistem pembayaran dan menyesuaikan dengan preferensi mayoritas masyarakat pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem e-Court di Pengadilan Agama Kota Malang telah mencapai tingkat efektivitas yang memadai. Analisis efektivitas ini akan diuraikan menggunakan kerangka teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto yang mencakup lima dimensi: faktor hukum, penegak hukum, sarana/fasilitas, masyarakat, dan kebudayaan.

a. Faktor Hukum

Dari aspek regulasi, implementasi e-Court memiliki landasan yuridis yang kokoh melalui PERMA Nomor 3 Tahun 2018 yang diperbarui dengan PERMA Nomor 7 Tahun 2022. Regulasi ini dibentuk dengan memperhatikan hierarki peraturan perundang-undangan dan sejalan dengan amanat Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang menyatakan bahwa pengadilan membantu mencari keadilan dan mengatasi hambatan untuk tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan. Keberadaan regulasi yang jelas dan komprehensif memudahkan pengadilan dalam menjalankan prosedur elektronik tanpa menimbulkan ketidakpastian hukum.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Abrori, 2023) di Pengadilan Agama Jember yang menemukan bahwa dari segi hukum atau undang-undang, peraturan terkait e-Court telah sesuai secara yuridis dan tidak bertentangan dengan hierarki perundang-undangan di Indonesia. Namun, penelitian ini melengkapi temuan Abrori dengan menunjukkan bahwa di Pengadilan Agama Kota Malang, regulasi tersebut tidak hanya ada secara formal tetapi juga diimplementasikan secara konsisten dalam praktik peradilan sehari-hari.

b. Faktor Penegak Hukum

Faktor penegak hukum menjadi kunci utama efektivitas implementasi e-Court karena aparaturnya berperan sebagai pelaksana langsung sistem ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya Pengadilan Agama Kota Malang tidak hanya menjalankan tugasnya secara pasif, tetapi juga proaktif dalam memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Komitmen ini terlihat dari penyediaan pojok e-Court dan layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) yang membantu masyarakat dalam mengoperasikan sistem, mulai dari pembuatan akun hingga pengambilan salinan putusan.

Dedikasi aparatur pengadilan ini mencerminkan profesionalisme dalam menjalankan sistem e-Court, sebagaimana dinyatakan oleh (Soerjono Soekanto, 2007) bahwa berfungsinya suatu hukum sangat dipengaruhi oleh mentalitas atau kepribadian para penegak hukum. Apabila peraturan sudah baik, maka dalam tataran implementasinya akan ditentukan oleh kualitas penegak hukum. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian (Mudrik, 2023) di Pengadilan Agama Tegal yang menemukan bahwa faktor penegak hukum belum optimal karena minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Di Pengadilan Agama Kota Malang, aparatur tidak hanya menunggu masyarakat datang, tetapi juga menyediakan infrastruktur pendampingan yang terstruktur melalui pojok e-Court.

c. Faktor Sarana dan Fasilitas Pendukung

Dari aspek infrastruktur, Pengadilan Agama Kota Malang telah menyediakan fasilitas pendukung yang memadai untuk menjalankan sistem e-Court. Sistem ini terintegrasi dengan layanan e-Filing untuk pendaftaran perkara, e-Payment untuk pembayaran biaya perkara, e-Summons untuk pemanggilan para pihak, dan e-Litigation untuk persidangan elektronik. Integrasi layanan ini memungkinkan seluruh tahapan berperkara dilakukan secara elektronik dari awal hingga akhir.

Kerja sama dengan lembaga perbankan, khususnya BRI setelah sebelumnya BSI, menunjukkan upaya pengadilan dalam meningkatkan stabilitas sistem pembayaran dan menyesuaikan dengan karakteristik masyarakat yang mayoritas menggunakan rekening BRI. Perubahan mitra perbankan ini merupakan bentuk responsivitas pengadilan terhadap kebutuhan masyarakat pengguna layanan. (Soerjono Soekanto, 2007) menyatakan bahwa efektivitas hukum harus ditinjau dari aspek ketersediaan sarana dan fasilitas penunjang, yang mencakup tenaga manusia terampil, organisasi baik, peralatan memadai, dan infrastruktur pendukung lainnya.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan kendala teknis berupa gangguan server yang bersumber dari pusat dan berada di luar kendali pengadilan tingkat pertama. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Mamonto, 2024) di Pengadilan Agama Kotamobagu dan (Hidayat, 2020) di Pengadilan Agama Makassar yang sama-sama mengidentifikasi masalah gangguan sistem sebagai hambatan utama. Perbedaannya, Pengadilan Agama Kota Malang telah mengembangkan mekanisme alternatif menggunakan

WhatsApp untuk memastikan proses peradilan tetap berjalan saat terjadi gangguan sistem, menunjukkan fleksibilitas dan inovasi dalam mengatasi keterbatasan infrastruktur teknis.

d. Faktor Masyarakat

Dari aspek masyarakat pengguna, tingkat penerimaan terhadap sistem e-Court di Pengadilan Agama Kota Malang dapat dikategorikan cukup baik, khususnya dari kalangan advokat dan masyarakat perkotaan yang memiliki akses terhadap teknologi. Testimoni advokat menunjukkan bahwa e-Court memberikan kemudahan signifikan dalam hal efisiensi waktu, pengurangan biaya transportasi, dan fleksibilitas mengakses layanan dari jarak jauh.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi kesenjangan literasi digital sebagai hambatan sosiologis utama. Tidak semua masyarakat Kota Malang memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi informasi, sehingga sebagian dari mereka masih membutuhkan bantuan langsung dari aparaturnya pengadilan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem e-Court telah tersedia, kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menggunakannya masih perlu ditingkatkan.

Temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian (Mudrik, 2023) dan (Abrori, 2023) yang sama-sama menemukan bahwa literasi digital masyarakat menjadi faktor penghambat utama optimalisasi e-Court. Namun, respons Pengadilan Agama Kota Malang lebih progresif dibandingkan pengadilan dalam penelitian sebelumnya, yakni dengan menyediakan pojok e-Court dan Posbakum sebagai solusi konkret. Hal ini menunjukkan bahwa pengadilan memahami heterogenitas kemampuan masyarakat dan berupaya memastikan akses keadilan tetap terbuka bagi semua kalangan, sesuai dengan prinsip *access to justice* yang menjadi tujuan reformasi peradilan.

e. Faktor Kebudayaan

Dari aspek kebudayaan hukum, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat Kota Malang sedang mengalami transisi dari budaya peradilan konvensional menuju budaya peradilan digital. Meskipun masih terdapat sebagian masyarakat yang lebih nyaman dengan cara manual, tren penggunaan e-Court terus meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran akan kemudahan dan efisiensi sistem digital. Hal ini didukung oleh perkembangan budaya digital secara umum di masyarakat, di mana penggunaan internet dan layanan digital lainnya semakin menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari.

Kebijakan Mahkamah Agung yang mewajibkan pendaftaran perkara secara elektronik turut membentuk budaya hukum baru dalam sistem

peradilan. Kewajiban ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem e-Court, sehingga secara bertahap tercipta budaya hukum yang lebih modern dan efisien. (Soerjono Soekanto, 2007) menyatakan bahwa kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, dan nilai-nilai kebudayaan merupakan konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik sehingga dituruti. Dalam jangka panjang, adaptasi ini diharapkan dapat memperkuat kesadaran hukum masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem peradilan.

Temuan penelitian ini melengkapi kajian (Vahlefi, 2024) di Pengadilan Agama Jakarta Selatan yang menemukan bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kemajuan teknologi menjadi hambatan utama. Di Pengadilan Agama Kota Malang, hambatan ini diantisipasi tidak hanya melalui sosialisasi tetapi juga melalui penyediaan infrastruktur pendampingan yang memfasilitasi proses transisi budaya hukum dari konvensional ke digital.

Berdasarkan analisis terhadap lima dimensi efektivitas hukum Soerjono Soekanto, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem e-Court dalam penyelesaian perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Malang telah berjalan secara efektif. Regulasi yang kuat memberikan kepastian hukum, profesionalisme aparaturnya menjamin pelaksanaan sistem yang konsisten, infrastruktur yang memadai mendukung operasional teknis, penerimaan masyarakat yang cukup baik menunjukkan manfaat konkret yang dirasakan, dan transformasi budaya hukum yang sedang berlangsung menandakan perubahan paradigma menuju digitalisasi peradilan.

Efektivitas ini termanifestasi dalam tercapainya asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana diamanatkan UU Nomor 48 Tahun 2009. Prosedur elektronik yang terstruktur mampu meminimalkan birokrasi berbelit, mempercepat alur penyelesaian perkara, dan menekan biaya yang harus ditanggung para pihak dibandingkan dengan sistem manual. Temuan ini mengonfirmasi hipotesis (Umami, 2019) bahwa penerapan sistem e-Court merupakan langkah reformasi birokrasi untuk mendukung asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, serta memperluas akses masyarakat terhadap keadilan.

2. Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi Sistem E-Court serta Upaya Penyelesaiannya

Meskipun implementasi e-Court di Pengadilan Agama Kota Malang menunjukkan efektivitas yang baik, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah tantangan dan hambatan yang dihadapi. Berdasarkan wawancara dengan

Panitera Muda Hukum Bapak Happy Agung Setiawan, S.H., M.H., hambatan utama berasal dari keterbatasan literasi digital masyarakat:

"Untuk mengenai tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi sistem e-court perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Malang, di Pengadilan Agama Kota Malang ini, khususnya masyarakat Kota Malang ini, nggak semuanya melek IT atau bisa disebut nggak semuanya mengerti internet, sehingga untuk melakukan pendaftarannya mau nggak mau harus datang ke kantor, dikarenakan dia nggak paham dan belum mengetahui daripada proses penggunaan e-court tersebut."

Beliau juga menjelaskan mengenai hambatan teknis yang sering terjadi:

"Selanjutnya, mengenai tantangan dan hambatan, biasanya dikarenakan server down dari pusat, dan untuk upayanya, kalau misal server down-nya sampai lama, nanti untuk pelaksanaan dari prosedur di pengadilan bisa dialihkan dengan menggunakan WA, jadi dilakukan secara offline."

Panitera Pengganti Bapak Mochamad Reza, S.H., M.H., memperkuat temuan tersebut dengan menambahkan hambatan lain yang berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam menyusun dokumen persidangan:

"Untuk mengenai tantangan hambatannya yaitu server down dari pusat jadi untuk upayanya misal contoh kalau server down dalam 1 hari itu dan pada hari itu ada proses sidang secara online maka untuk tetap melaksanakannya dengan cara pihak pengadilan menghubungi kepada pihak yang bersangkutan dengan menggunakan via whatsapp menerangkan bahwasannya e-court lagi error maka dari itu untuk berkasnya bisa dikirim melalui WA tersebut, kadang juga pernah sistem nya lemot dan nggak error akan tetapi sulit untuk mengupload berkas, upaya dari Pengadilan yaitu dengan cara diperpanjang waktu dalam mengupload berkasnya misal ini berkaitan dengan e-litigasi, dan ada juga hambatan dari orang yang berperkara yang belum tau dan mengerti tentang pembuatan dari pada replik duplik atau berita acara, upaya dari Pengadilan yaitu ada POSBAKUM (Pos Bantuan Hukum) untuk membantu para pihak yang belum mengetahuinya."

Dari perspektif pengguna, Advokat Bapak Moh Yazid Fauzi, S.H., mengidentifikasi hambatan teknis spesifik yang sering dialami:

"Menurut saya, mengenai hambatan/kendalanya secara umum yaitu karena server down, pembayaran secara online atau transfer kadang ada kendala karena error, dan uang secara langsung kembali ke rekening, dan kalau ada kesalahan dalam mengupload berkas alat bukti, kita nggak bisa dihapus

ataupun dibatalkan, secara otomatis kita harus upload lagi yang baru dan diberi keterangan bahwasannya berkas tersebut yang betul."

Data dokumentasi menunjukkan bahwa gangguan server memang terjadi secara periodik, terutama pada periode tertentu dengan volume akses yang tinggi. Pengadilan telah mendokumentasikan upaya-upaya penyelesaian yang dilakukan untuk memastikan proses peradilan tetap berjalan meskipun menghadapi kendala teknis.

Tantangan dan hambatan yang diidentifikasi dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua kelompok utama: hambatan sosiologis dan hambatan teknis. Analisis mendalam terhadap kedua kategori hambatan ini penting untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang komprehensif.

Kesenjangan literasi digital masyarakat menjadi hambatan sosiologis utama yang menghambat optimalisasi sistem e-Court. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh masyarakat Kota Malang memiliki kemampuan memadai dalam mengoperasikan teknologi informasi, sehingga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan peradilan elektronik secara mandiri. Keterbatasan ini mencakup ketidakmampuan dalam membuat akun pengguna, mengunggah dokumen persidangan, hingga memantau perkembangan perkara melalui platform digital.

Kondisi ini sejalan dengan temuan (Mudrik, 2023) di Pengadilan Agama Tegal yang menemukan bahwa masyarakat masih banyak yang belum memahami sistem elektronik, belum memahami isi perundang-undangan, dan belum memahami prosedur beracara menggunakan e-Court. (Mamonto, 2024) di Pengadilan Agama Kotamobagu juga menemukan hambatan serupa, yakni masyarakat yang masih "gaptek" (gagap teknologi) tentang teknologi digital.

Namun, respons Pengadilan Agama Kota Malang terhadap hambatan ini lebih komprehensif dibandingkan pengadilan dalam penelitian sebelumnya. Pengadilan tidak hanya melakukan sosialisasi tetapi juga menyediakan infrastruktur pendampingan terstruktur melalui pojok e-Court yang berfungsi sebagai pusat asistensi teknis. Layanan ini memberikan bantuan langsung kepada masyarakat mulai dari pembuatan akun, pengunggahan berkas, hingga pengambilan salinan putusan. Selain itu, keberadaan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) memberikan asistensi hukum kepada para pihak yang belum memahami teknis penyusunan dokumen persidangan seperti replik, duplik, dan berita acara.

Upaya ini mencerminkan pemahaman pengadilan bahwa transformasi digital tidak boleh menciptakan hambatan baru bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Kehadiran layanan pendampingan memastikan

bahwa akses keadilan tetap terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat, sesuai dengan prinsip *access to justice* yang menjadi tujuan reformasi peradilan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Soerjono Soekanto, 2007) bahwa faktor masyarakat sangat menentukan efektivitas hukum, dan setiap warga masyarakat harus memiliki kesadaran hukum yang didukung oleh pemahaman yang memadai.

Hambatan teknis utama yang diidentifikasi adalah gangguan pada server pusat yang mengakibatkan sistem tidak dapat diakses atau mengalami penurunan kinerja drastis. Gangguan ini berdampak langsung pada terhambatnya berbagai proses administratif dan yudisial, mulai dari pendaftaran perkara, pengunggahan dokumen, hingga pelaksanaan persidangan elektronik. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian (Abrori, 2023), (Mamonto, 2024), dan (Hidayat, 2020) yang sama-sama mengidentifikasi masalah server down sebagai kendala teknis utama implementasi e-Court.

Selain gangguan server, penelitian ini juga menemukan kendala dalam mekanisme pembayaran elektronik. Transaksi pembayaran melalui transfer bank terkadang mengalami kegagalan sistem (*error*) sehingga dana dikembalikan secara otomatis ke rekening pengguna. Meskipun tidak menimbulkan kerugian finansial, situasi ini tetap menimbulkan ketidakpastian dan memperlambat proses berperkara. Perubahan kerja sama dari Bank Syariah Indonesia (BSI) ke Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan upaya pengadilan untuk meningkatkan stabilitas sistem pembayaran, menunjukkan responsivitas terhadap kendala yang dihadapi.

Hambatan teknis lainnya berkaitan dengan keterbatasan fitur pengelolaan dokumen digital. Sistem e-Court belum menyediakan fitur untuk menghapus atau membatalkan berkas yang telah diunggah apabila terjadi kesalahan. Akibatnya, pengguna diwajibkan mengunggah kembali dokumen yang benar disertai keterangan tambahan. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa dari sisi user interface dan user experience, sistem e-Court masih memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna.

Menghadapi berbagai hambatan tersebut, Pengadilan Agama Kota Malang menerapkan pendekatan adaptif dan inovatif yang dapat dikategorikan menjadi tiga strategi utama: strategi pendampingan, strategi fleksibilitas prosedural, dan strategi perbaikan infrastruktur.

Strategi pendampingan diwujudkan melalui penyediaan pojok e-Court dan Posbakum yang memberikan asistensi teknis dan hukum kepada masyarakat. Strategi ini efektif dalam mengatasi hambatan literasi digital dengan memberikan bantuan langsung tanpa menunggu inisiatif masyarakat. Keberadaan petugas yang terlatih di pojok e-Court memastikan bahwa

masyarakat dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi tetap dapat mengakses layanan peradilan elektronik.

Strategi fleksibilitas prosedural diterapkan ketika terjadi gangguan teknis. Pengadilan mengalihkan sementara prosedur administratif ke saluran komunikasi alternatif seperti WhatsApp untuk memberikan pemberitahuan dan membuka kemungkinan pengiriman berkas persidangan melalui media non-sistem. Ketika sistem mengalami kelambatan dalam pemrosesan data, pengadilan memberikan perpanjangan waktu kepada pengguna untuk menyelesaikan kewajiban administratif. Pendekatan fleksibel ini menunjukkan bahwa pengadilan tidak kaku dalam menerapkan prosedur digital, tetapi tetap mengutamakan kelancaran proses peradilan dan kepentingan para pihak.

Strategi perbaikan infrastruktur dilakukan melalui kerja sama dengan lembaga perbankan untuk meningkatkan stabilitas sistem pembayaran. Perubahan dari BSI ke BRI didasarkan pada evaluasi terhadap kinerja sistem dan preferensi masyarakat, menunjukkan bahwa pengadilan melakukan monitoring berkelanjutan dan bersedia melakukan penyesuaian untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dibandingkan dengan penelitian sejenis, upaya penyelesaian hambatan di Pengadilan Agama Kota Malang menunjukkan tingkat responsivitas dan inovasi yang lebih tinggi. Penelitian (Mudrik, 2023) di Pengadilan Agama Tegal dan (Abrori, 2023) di Pengadilan Agama Jember menemukan bahwa upaya penyelesaian hambatan masih terbatas pada sosialisasi yang belum optimal. Penelitian (Vahlefi, 2024) di Pengadilan Agama Jakarta Selatan menemukan bahwa pengadilan memberikan informasi melalui media yang dimiliki tetapi belum menyediakan infrastruktur pendampingan terstruktur seperti pojok e-Court.

Penelitian (Mamonto, 2024) di Pengadilan Agama Kotamobagu menemukan bahwa upaya peningkatan dilakukan melalui sosialisasi dan penyediaan sarana prasarana yang memadai, namun tidak dijelaskan secara spesifik mengenai mekanisme alternatif saat terjadi gangguan sistem. Pengadilan Agama Kota Malang lebih unggul dalam hal penyediaan mekanisme alternatif yang memastikan proses peradilan tetap berjalan meskipun sistem mengalami gangguan, menunjukkan kesiapan dalam menghadapi ketidakpastian teknis.

Dari perspektif teori efektivitas hukum, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas implementasi e-Court tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan infrastruktur teknis, tetapi juga sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam mengatasi hambatan yang muncul. (Soerjono Soekanto, 2007) menyatakan bahwa efektivitas hukum ditentukan oleh interaksi

kompleks antara lima faktor utama. Penelitian ini menegaskan bahwa ketika salah satu faktor mengalami hambatan (misalnya literasi digital masyarakat atau ketidakstabilan infrastruktur), faktor lain (profesionalisme penegak hukum dan penyediaan sarana pendukung) dapat dikuatkan untuk mengompensasi kelemahan tersebut.

Secara praktis, temuan penelitian ini memberikan model best practice yang dapat direplikasi oleh pengadilan lain dalam mengoptimalkan implementasi e-Court. Model pojok e-Court sebagai pusat asistensi teknis, penggunaan media komunikasi alternatif saat gangguan sistem, dan fleksibilitas prosedural dalam memberikan perpanjangan waktu merupakan inovasi yang terbukti efektif dalam memastikan kontinuitas layanan peradilan elektronik.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan, khususnya terkait stabilitas infrastruktur teknis dan pengembangan fitur sistem e-Court. Gangguan server yang bersumber dari pusat berada di luar kendali pengadilan tingkat pertama, sehingga memerlukan perhatian serius dari Mahkamah Agung untuk memperkuat kapasitas server dan mengembangkan sistem cadangan otomatis. Keterbatasan fitur pengelolaan dokumen juga memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan user experience dan mengurangi potensi kesalahan administratif.

Kesimpulannya, meskipun implementasi e-Court di Pengadilan Agama Kota Malang menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, upaya penyelesaian yang dilakukan telah menunjukkan efektivitas dalam menjaga kontinuitas layanan peradilan dan memastikan akses keadilan tetap terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat. Kombinasi antara penyediaan infrastruktur pendampingan, fleksibilitas prosedural, dan perbaikan berkelanjutan infrastruktur teknis mencerminkan pendekatan komprehensif dalam mengoptimalkan digitalisasi peradilan. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan dan praktik implementasi e-Court di lingkungan peradilan agama secara nasional.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas implementasi sistem e-Court dalam penyelesaian perkara perceraian di Pengadilan Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem e-Court secara umum telah berjalan secara efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan peradilan. Efektivitas tersebut tercermin dari kemudahan proses administrasi perkara, efisiensi waktu dan biaya, serta meningkatnya transparansi dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat pencari

keadilan. Implementasi e-Court juga didukung oleh landasan regulasi yang jelas, kesiapan aparatur peradilan dalam mengoperasikan sistem, serta ketersediaan sarana teknologi yang relatif memadai.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi optimalisasi penggunaan e-Court. Hambatan tersebut antara lain keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan server, serta belum meratanya sosialisasi penggunaan sistem peradilan elektronik. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang memiliki preferensi terhadap mekanisme konvensional karena faktor kebiasaan dan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda-beda.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Mahkamah Agung terus meningkatkan pengembangan infrastruktur teknologi serta memperkuat stabilitas sistem e-Court. Pengadilan Agama Kota Malang diharapkan dapat memperluas program sosialisasi dan pendampingan teknis bagi masyarakat, khususnya bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif atau komparatif antar pengadilan untuk mengukur tingkat efektivitas e-Court secara lebih luas dan mendalam, termasuk pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan peradilan.

Sebagai pernyataan penutup, penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam sistem peradilan merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan hukum yang modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Keberhasilan implementasi e-Court tidak hanya bergantung pada regulasi dan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penulis juga menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya kepada Pengadilan Agama Kota Malang yang telah memberikan izin dan akses penelitian, para informan yang bersedia berbagi pengalaman dan informasi, dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan ilmiah, serta keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dari berbagai pihak tersebut menjadi bagian penting dalam terselesaikannya penelitian ini dengan baik.

Daftar Rujukan

- Faisol Abrori, "Urgensi E-Court dalam Meningkatkan Efektivitas Penyelesaian Perkara di Pengadilan Agama Jember," *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol. 12, No. 2 (2023), h. 205.
- Hidayat, P. (2020). *Efektivitas Penerapan E-Court Dalam Penyelesaian Perkara Di Pengadilan Agama Makassar*. Makassar: UIN Alauddin Makassar
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik*. Jakarta: MA RI.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2019. *Buku Panduan e-Court Mahkamah Agung Republik Indonesia*. Jakarta: MA RI.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas PERMA Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik*. Jakarta: MA RI.
- Mamonto, O. N. *implementasi e-court dalam penyelesaian perkara di Pengadilan Agama Kotamobagu* Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam Program Studi Ahkwal Al Syaksiyah IAIN Manado.
- Muhammad Fahmi Mudrik. 2023. "Digitalisasi Peradilan dan Akses Keadilan melalui e-Court di Indonesia." *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 11 No. 3.
- Nurhasana Mamonto. 2024. "Kendala Implementasi Sistem e-Court dalam Mewujudkan Peradilan Modern." *Jurnal Ilmiah Al-Adalah*, Vol. 18 No. 1.
- Soerjono Soekanto. 2007. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Soerjono Soekanto. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Umami, R. R. (2019). *Implementasi Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik Perspektif Mashlahah Mursalah di Pengadilan Negeri Madiun*. In *Journal of Constitutional Law* (Vol. 1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan

Kehakiman.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009.

Vahlefi, M, R. (2024). *Implementasi Perma Nomor 7 Tahun 2022 Tentang E-Court Di Pengadilan Agama Jakarta Selatan*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta