E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3506-3517
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Implementasi E-Court Dalam Upaya Peningkatan Literasi Digital Para Pihak Berperkara Di Pengadilan Agama Palu

Refka Wahyu Aiynal Fitnar[1], Ahmad Jailani[2], Ike Sulimi[3], Nadia Wulandari Irwan[4], Fauziah Apriliany[5], Aria Bintang Rakhmansyah[6], Nani Suciati[7], Ira Rahmawati[8]

[1,2,3,4,5,6,7] Universitas Tadulako
e-mail: refkawahyu12@gmail.com[1], jailni1204@gmail.com[2], ikkesulimi09@icloud.com[3], nadhiawulandari2505@gmail.com[4], fauziaapril16@gmail.com[5], aryabintang1960@gmail.com[6], nanisuciati1@gmail.com[7], kepegawaian.palu2025@gmail.com[8]

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi mendorong modernisasi sistem peradilan di Indonesia melalui penerapan layanan E-Court Mahkamah Agung berdasarkan PERMA No. 1 Tahun 2019. Meskipun infrastruktur sistem telah berjalan sebagaimana mestinya, implementasi E-Court di Pengadilan Agama Palu Kelas IA masih menghadapi kendala nonteknis berupa rendahnya literasi digital para pihak berperkara. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital para pihak berperkara melalui edukasi dan pendampingan teknis penggunaan layanan E-Court. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan partisipatif, melalui observasi, wawancara, dan pendampingan langsung di area PTSP dan ruang tunggu sidang selama periode 10 Februari hingga 22 Mei 2026. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) serta diuji keabsahannya menggunakan kriteria Lincoln dan Guba (1985). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna mengalami kesulitan dalam proses login, pengunggahan dokumen, dan pemahaman alur administrasi elektronik. Setelah dilakukan pendampingan individual, para pihak menunjukkan peningkatan kemampuan mengakses layanan secara mandiri dan berkontribusi pada percepatan proses pelayanan di PTSP. Kegiatan pendampingan perlu dilanjutkan secara berkelanjutan disertai pengembangan media edukasi seperti booklet, poster alur layanan, dan video tutorial berbasis QR code guna mendukung pelayanan peradilan yang lebih efektif, efisien, dan inklusif.

Kata Kunci: E-Court, Literasi Digital, Pengadilan Agama, Pendampingan, Pelayanan Peradilan Elektronik

Abstract

The advancement of information technology has driven the modernization of Indonesia's judicial system through the implementation of the Supreme Court's E-Court service under Supreme Court Regulation No. 1 of 2019. Despite the system infrastructure functioning as intended, the implementation of E-Court at the Palu Class IA Religious Court continues to face non-technical challenges stemming from the low digital literacy of litigants. This community service activity aimed to improve the digital literacy of litigants through education and technical assistance in the use of E-Court services. A descriptive qualitative method with a participatory approach was employed, involving observation, interviews, and direct mentoring at the Integrated One-Stop Service (PTSP) area and the court waiting room from February 10 to May 22, 2026. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana (2014) and validated through Lincoln and Guba's (1985) credibility criteria. Findings revealed that most users experienced difficulties in the login process, document uploading, and understanding the electronic case administration workflow. Following individual mentoring sessions, litigants demonstrated improved capability in independently accessing the services, which also contributed to expediting the service process at the PTSP. Continuous mentoring efforts are recommended, accompanied by the development of educational media such as booklets, service flow posters, and QR code-based tutorial videos, to support a more effective, efficient, and inclusive court service system.

Keywords: E-Court, Digital Literacy, Religious Court, Mentoring, Electronic Judicial Service

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi membawa dampak yang signifikan bagi pelayanan publik di Indonesia, salah satunya dalam bidang peradilan. Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai lembaga kekuasaan kehakiman terus melakukan pembaruan sistem administrasi perkara melalui penerapan layanan berbasis elektronik yang dikenal dengan E-Court Mahkamah Agung. Sistem E-Court merupakan layanan administrasi perkara secara elektronik yang meliputi pendaftaran perkara, pembayaran panjar biaya perkara, pemanggilan para pihak secara elektronik, hingga persidangan secara elektronik. Penerapan E-Court juga merupakan bagian dari agenda modernisasi peradilan dalam Blueprint Pembaruan Peradilan Mahkamah Agung sebagai upaya mewujudkan pelayanan peradilan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Ariwijaya & Samputra, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dinilai mampu meningkatkan efektivitas, transparansi, dan aksesibilitas layanan masyarakat (Putri & Nugroho, 2022). Kehadiran sistem ini bertujuan untuk mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Selain itu, penerapan E-Court juga didasarkan pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik sebagai dasar hukum pelaksanaan layanan peradilan berbasis digital.

Penerapan E-Court menjadi salah satu bentuk modernisasi lembaga peradilan dalam menghadapi era digitalisasi. Hal ini terlihat dari peningkatan penggunaan E-Court setiap tahun, di mana jumlah perkara yang didaftarkan secara elektronik meningkat dari 225.071 perkara pada tahun 2021 menjadi 786.384 perkara pada tahun 2025 berdasarkan data Mahkamah Agung RI. Penggunaan sistem elektronik dalam proses administrasi perkara diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat pencari keadilan. Selain memberikan kemudahan akses layanan peradilan, penerapan E-Court juga dinilai mampu menghemat waktu dan biaya para pihak berperkara karena proses administrasi dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke pengadilan. Menurut (Rahmawati & Nugroho, 2022), pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, optimalisasi penggunaan E-Court tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem dan infrastruktur teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan layanan digital tersebut. Oleh karena itu, literasi digital menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas implementasi E-Court di lingkungan peradilan.

Literasi digital menjadi aspek penting dalam menunjang keberhasilan implementasi pelayanan berbasis elektronik di lingkungan peradilan. Literasi digital tidak hanya dipahami sebagai kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga kemampuan memahami, mengakses, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dan bertanggung jawab. Dalam konteks pelayanan peradilan berbasis elektronik, literasi digital diperlukan agar para pihak berperkara mampu memahami prosedur penggunaan layanan E-Court, mulai dari proses registrasi akun, login sistem, pengunggahan dokumen perkara, hingga pemantauan proses administrasi perkara secara daring. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pratiwi, 2021), tingkat literasi digital masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penggunaan layanan publik berbasis elektronik. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Rahmawati & Nugroho, 2022) juga menjelaskan bahwa rendahnya kemampuan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan administrasi berbasis elektronik, khususnya pada sektor pelayanan publik. Selain itu, (Sari, 2021) menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi sistem pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan infrastruktur, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi hal yang penting untuk mendukung optimalisasi pelayanan peradilan berbasis elektronik serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan hukum yang efektif, efisien, dan mudah dijangkau.

Dalam praktiknya, Pengadilan Agama Palu Kelas IA telah menerapkan E-Court Mahkamah Agung sebagai sarana pelayanan administrasi perkara secara daring bagi para pihak berperkara. Namun, berdasarkan pengalaman praktik kuliah lapangan dan kegiatan magang yang dilakukan penulis, masih ditemukan kendala nonteknis berupa rendahnya literasi digital para pihak berperkara dalam penggunaan layanan E-Court. Sebagian pengguna layanan masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi akun, login, pengunggahan dokumen perkara, serta pemahaman alur administrasi perkara elektronik sehingga penggunaan layanan E-Court belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem peradilan tidak hanya memerlukan kesiapan

teknologi, tetapi juga kemampuan pengguna layanan dalam memahami sistem digital. Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada implementasi E-Court dalam upaya peningkatan literasi digital para pihak berperkara di Pengadilan Agama Palu Kelas IA melalui kegiatan edukasi dan pendampingan teknis penggunaan E-Court. Pendampingan dilakukan dalam bentuk bantuan pembuatan akun, proses login, pengunggahan dokumen perkara, serta pemahaman dasar penggunaan layanan E-Court. Melalui kegiatan ini, diharapkan para pihak berperkara dapat lebih memahami penggunaan layanan E-Court secara mandiri sehingga penulis bersama pihak pengadilan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan rendahnya literasi digital dalam pelayanan administrasi perkara berbasis elektronik.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan partisipatif. Metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan layanan e-court di Pengadilan Agama Palu serta tingkat pemahaman para pihak berperkara terhadap penggunaan layanan berbasis elektronik. Pendekatan partisipatif diterapkan melalui keterlibatan langsung penulis dalam memberikan edukasi dan pendampingan penggunaan sistem e-court kepada masyarakat pencari keadilan. Pelaksanaan kegiatan difokuskan pada upaya peningkatan literasi digital para pihak berperkara dalam mengakses layanan e-court, khususnya terkait pendaftaran perkara, pembuatan akun, login sistem, unggah dokumen, hingga pemahaman dasar mengenai alur administrasi perkara secara elektronik.

Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan administrasi di ruang tunggu sidang Pengadilan Agama Palu yang berlokasi di Jalan WR. Supratman, Kota Palu, Sulawesi Tengah. selama masa Magang Mandiri Berdampak, terhitung sejak tanggal 10 Februari 2026 sampai dengan 22 Mei 2026. Tempat pelaksanaan kegiatan bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dipilih sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan karena menjadi pusat pelayanan administrasi perkara berbasis digital yang berhubungan langsung dengan masyarakat pencari keadilan, khususnya dalam penggunaan layanan E-Court mulai dari pendaftaran perkara hingga pemberian informasi kepada para pihak di Pengadilan Agama. Selain itu, meja informasi antrian sidang dipilih karena menjadi salah satu titik pelayanan yang paling awal dan sering diakses masyarakat untuk memperoleh informasi terkait jadwal dan proses persidangan.

Subjek Dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam kegiatan pengabdian ini diperoleh dari subjek yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan layanan e-court di Pengadilan Agama Palu, meliputi petugas administrasi, petugas layanan e-court, serta para pihak berperkara yang menggunakan layanan berbasis elektronik. Fokus pengamatan diarahkan pada proses pelayanan administrasi elektronik dan kendala yang dihadapi pengguna dalam pemanfaatan sistem E-Court.

Data dalam kegiatan pengabdian ini diperoleh melalui beberapa metode, yaitu:

1. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan e-court di lingkungan PTSP, mulai dari tahapan konsultasi hingga administrasi perkara secara elektronik.
2. Wawancara dilakukan secara langsung dengan petugas administrasi, petugas e-court, dan para pihak berperkara untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman masyarakat terhadap layanan e-court serta kebutuhan edukasi dan pendampingan penggunaan layanan elektronik di Pengadilan Agama Palu.
3. Pendampingan dilakukan dengan memberikan edukasi kepada para pihak berperkara terkait tata cara penggunaan e-court, membantu proses registrasi akun, memberikan arahan mengenai pengunggahan dokumen, serta membantu memahami prosedur pelayanan berbasis digital secara sederhana dan mudah dipahami.
4. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto kegiatan, catatan lapangan.

Seluruh data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan digunakan sebagai dasar dalam evaluasi keberhasilan program pengabdian kepada masyarakat ini.

Analisis Keabsahan Data

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) melalui tiga tahapan yang berlangsung secara berkesinambungan selama masa magang. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu memilah dan mengelompokkan data dari observasi, wawancara, pendampingan, dan dokumentasi berdasarkan tema-tema utama yang relevan dengan fokus kegiatan. Tahap kedua adalah penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan kondisi lapangan dan dinamika pendampingan secara langsung. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan dengan menelusuri kembali setiap interpretasi ke sumber asalnya catatan lapangan, hasil wawancara, dan dokumentasi kegiatan.

Keabsahan data diuji menggunakan empat kriteria Lincoln dan Guba (1985). Pertama, kredibilitas dipenuhi dengan cara membandingkan informasi dari tiga sumber berbeda, yaitu petugas administrasi, petugas E-court, dan para pihak berperkara, serta mengkonfirmasi kemnali hasil wawancara kepada narasumber untuk memastikan kebenarannya. Kedua, keteralihan dijamin dengan menyajikan gambaran kondisi lapangan secara rinci, mencakup situasi layanan E-Court, karakteristik pengguna, dan kendala literasi digital yang ditemukan, sehingga pembaca dapat memahami konteks kegiatan secara utuh. Ketiga, kebergantungan dipastikan melalui pencatatan sistematis selama kegiatan berlangsung, meliputi catatan lapangan, foto dokumentasi, dan hasil wawancara. Keempat, kepastian dijamin dengan cara menelusuri kembali setiap kesimpulan ke data asalnya, baik dari hasil pengamatan, wawancara, maupun pendampingan langsung di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Implementasi E-court di PTSP Pengadilan Agama Palu

Pengadilan Agama Palu telah menerapkan sistem E-Court sebagai bagian dari transformasi digital layanan peradilan sesuai dengan PERMA No. 1 Tahun 2019. Dalam pelaksanaannya, layanan E-Court dipusatkan pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) yang menjadi titik pertama interaksi antara masyarakat pencari keadilan dengan sistem administrasi perkara berbasis digital. Di bagian ini, para pihak berperkara dapat melakukan pendaftaran perkara, konsultasi, pembayaran panjar biaya perkara, serta pengunggahan dokumen secara elektronik dengan bantuan petugas yang bertugas. PTSP dipilih sebagai lokasi utama kegiatan pengabdian ini karena menjadi titik pelayanan yang paling langsung bersentuhan dengan masyarakat dan paling sering ditemukan kendala dalam penggunaan sistem E-Court. Melalui PTSP inilah para pihak berperkara dapat mengakses seluruh layanan E-Court yang mencakup empat fitur utama, yaitu e-Filing untuk pendaftaran perkara secara online, e-Payment untuk pembayaran panjar biaya perkara, e-Summons untuk pemanggilan para pihak secara elektronik, dan e-Litigation (Pesidangan secara online). Kondisi implementasi layanan E-Court di PTSP Pengadilan Agama Palu Kelas IA dapat dilihat melalui aktivitas konsultasi para pihak berperkara dengan petugas pelayanan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kondisi Konsultasi Para Pihak Berperkara Terkait Layanan E-Court Pada PTSP Pengadilan Agama Palu Kelas IA

Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan selama kegiatan magang, sistem E-Court di Pengadilan Agama Palu secara infrastruktur dan regulasi telah berjalan sebagaimana mestinya. Petugas PTSP telah memahami alur pelayanan elektronik dan mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Namun demikian, pelaksanaan layanan E-Court di lapangan masih menghadapi tantangan yang bersumber dari sisi pengguna, bukan dari sisi sistem. Petugas administrasi PTSP menyatakan bahwa hampir setiap hari masih terdapat para pihak berperkara yang memerlukan bantuan teknis dalam mengakses layanan E-Court, mulai dari tahap pendaftaran akun hingga pengunggahan dokumen perkara. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur sistem tidak serta-merta diikuti oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut secara mandiri, sehingga peran pendampingan menjadi sangat krusial dalam mendukung optimalisasi layanan E-Court di Pengadilan Agama Palu (Burhanuddin et al., 2022).

2. Gambaran Kondisi Literasi Digital Para Pihak Berperkara

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan magang, ditemukan bahwa Sebagian besar para pihak berperkara yang datang ke PTSP Pengadilan Agama Palu belum memiliki pemahaman yang memadai terhadap penggunaan E-court. Sebagian besar dari mereka merupakan pengguna pertama kali yang tidak memiliki pengalaman sebelumnya dalam mengakses layanan peradilan berbasis digital. Kondisi ini tercermin dari berbagai kendala yang ditemukan secara konsisten selama kegiatan berlangsung, yaitu kesulitan dalam proses login, ketidaktahuan mengenai format dokumen yang harus diunggah, serta kurangnya pemahaman terhadap alur administrasi perkara secara elektronik secara keseluruhan. Gambaran kondisi literasi digital para pihak berperkara di Pengadilan Agama Palu Kelas IA terlihat melalui kegiatan konsultasi dan pendampingan yang dilakukan oleh tim pengabdian, baik di area PTSP maupun di ruang tunggu sidang, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Gambar 3. Kegiatan Konsultasi Dan Edukasi Penggunaan E-Court Kepada Pihak Berperkara Di Ruang Tunggu Sidang Pengadilan Agama Palu Kelas IA

Rendahnya literasi digital para pihak berperkara tersebut tidak semata disebabkan oleh ketidakmampuan menggunakan perangkat teknologi secara umum, melainkan lebih kepada minimnya paparan terhadap sistem E-court itu sendiri. Banyak di antara para pihak yang sebenarnya telah memiliki perangkat seperti telepon pintar (*Smartphone*), namun tidak terbiasa dengan prosedur layanan berbasis web yang mensyaratkan masuk akun, verifikasi data, dan pengelolaan dokumen digital (Saputra et al., 2024). Akibatnya, para pihak cenderung pasif dan sepenuhnya bergantung pada bantuan petugas dalam setiap tahapan proses administrasi. Hal ini sejalan dengan temuan Pratiwi (2021) yang menyatakan bahwa tingkat literasi digital masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas penggunaan layanan publik berbasis elektronik, di mana keterbatasan literasi digital secara langsung menghambat kemandirian pengguna dalam mengakses layanan tersebut.

3. Pelaksanaan Kegiatan Pendampingan

Berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan, kegiatan pendampingan dilaksanakan secara langsung kepada para pihak berperkara di area PTSP dan ruang tunggu

sidang Pengadilan Agama Palu selama periode 10 Februari hingga 22 Mei 2026. Pendampingan dilakukan secara individual dengan menyesuaikan kebutuhan dan tingkat pemahaman masing-masing para pihak yang menggunakan layanan tersebut. Pendekatan individual ini dipilih karena kendala yang dihadapi setiap pihak berperkara cenderung berbeda-beda, sehingga penjelasan yang bersifat personal dinilai lebih efektif dan tepat sasaran dibandingkan penyampaian secara bersama-sama dalam satu waktu yang bersifat seragam. Pelaksanaan kegiatan pendampingan dilakukan melalui edukasi dan bantuan teknis secara langsung kepada para pihak berperkara yang membutuhkan pendampingan penggunaan layanan E-Court, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4 dan Gambar 5.



Gambar 4. Pelaksanaan Pendampingan Teknis Penggunaan E-Court Kepada Para Pihak Berperkara Dalam Proses Layanan Administrasi Perkara Di Pengadilan Agama Palu Kelas IA



Gambar 5. Kegiatan Edukasi Dan Pendampingan Penggunaan Layanan E-Court Kepada Para Pihak Berperkara Di Pengadilan Agama Palu Kelas IA

Materi pendampingan mencakup empat aspek utama penggunaan E-Court, yaitu tata cara proses login ke dalam sistem, mekanisme pengunggahan dokumen perkara sesuai format yang ditentukan, serta pemahaman dasar mengenai alur administrasi perkara secara elektronik. Setiap materi disampaikan secara bertahap menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, menghindari penggunaan istilah teknis yang dapat membingungkan pengguna yang tidak memiliki latar belakang teknologi. Selain menjelaskan secara lisan, pendampingan juga dilakukan dengan memandu langsung para pihak dalam mengoperasikan sistem E-Court melalui perangkat elektronik yang mereka miliki, sehingga para pihak dapat belajar sambil mempraktikkan secara langsung.

4. Hasil Dan Evaluasi Kegiatan Pendampingan Terhadap Peningkatan Literasi Digital Para Pihak Berperkara

Pelaksanaan kegiatan pendampingan penggunaan E-Court Mahkamah Agung di lingkungan Pengadilan Agama Palu Kelas IA menunjukkan respons yang positif dari para pihak berperkara. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan berlangsung, sebagian besar peserta pendampingan menunjukkan antusiasme yang baik dan aktif dalam mengikuti arahan yang diberikan oleh tim pengabdian. Pendampingan yang dilakukan secara langsung di area

pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) membantu para pihak berperkara memahami tahapan penggunaan E-Court secara lebih praktis, mulai dari proses login, hingga pengunggahan dokumen perkara. Sebelum dilakukan pendampingan, sebagian besar pengguna layanan masih bergantung pada bantuan petugas pelayanan dalam mengakses sistem. Namun setelah diberikan penjelasan dan simulasi penggunaan, para pihak mulai menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap fungsi dan alur layanan E-Court serta lebih percaya diri dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Keberadaan layanan panduan e-court juga menjadi salah satu bentuk dukungan layanan digital yang telah disediakan oleh Pengadilan Agama Palu bagi masyarakat pengguna layanan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi digital para pihak berperkara, khususnya dalam aspek pemahaman penggunaan teknologi dasar pada layanan administrasi perkara elektronik. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya kemampuan para pihak dalam melakukan login akun secara mandiri, memahami menu layanan yang tersedia pada sistem, serta melakukan pengunggahan dokumen perkara tanpa bergantung sepenuhnya pada bantuan petugas. Selain itu, kegiatan pendampingan juga membantu mempercepat proses pelayanan di PTSP karena pengguna layanan telah memiliki pemahaman awal mengenai prosedur penggunaan E-Court sebelum menyelesaikan administrasi perkaranya. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa pengguna yang memerlukan pendampingan lanjutan, khususnya pada kelompok pengguna yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital. Oleh karena itu, kegiatan edukasi dan pendampingan serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya penguatan layanan peradilan berbasis elektronik dan peningkatan akses keadilan bagi masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan inklusif.

5. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Pendampingan E-Court

Pelaksanaan kegiatan pendampingan penggunaan E-Court di Pengadilan Agama Palu Kelas IA didukung oleh kerja sama yang baik antara petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), petugas e-court, dan para pihak berperkara sebagai pengguna layanan. Dukungan petugas dalam memberikan informasi mengenai alur layanan E-Court, serta antusiasme para pihak untuk memahami penggunaan layanan peradilan elektronik, menjadi faktor penting dalam kelancaran kegiatan pendampingan. Selain itu, tersedianya fasilitas penunjang seperti jaringan internet di lingkungan pengadilan turut membantu proses edukasi dan pendampingan berjalan dengan baik. Dokumentasi kegiatan wawancara berikut menunjukkan proses pengumpulan data yang dilakukan penulis bersama petugas administrasi, petugas e-court, dan para pihak berperkara guna memperoleh informasi mengenai tingkat pemahaman pengguna layanan terhadap E-Court serta kebutuhan edukasi dalam penggunaan layanan peradilan berbasis elektronik. Dokumentasi kegiatan wawancara tersebut ditunjukkan pada Gambar 6 dan Gambar 7.



Gambar 6. Wawancara Dengan Petugas Administrasi Dan Petugas E-Court Terkait Pelaksanaan Layanan E-Court Di Pengadilan Agama Palu Kelas IA



Gambar 7. Wawancara Dengan Pihak Berperkara Mengenai Pengalaman Penggunaan Layanan E-Court Di Pengadilan Agama Palu Kelas IA

Pertanyaan wawancara difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu pengetahuan awal para pihak berperkara mengenai layanan E-Court, kendala yang dialami dalam penggunaan sistem, serta kebutuhan pendampingan dalam mengakses layanan peradilan elektronik. Fokus pertanyaan diarahkan pada pemahaman para pihak berperkara terhadap layanan E-Court yang digunakan secara langsung, meliputi pendaftaran perkara melalui akun E-Court, pembayaran biaya perkara secara elektronik, penerimaan panggilan sidang melalui media elektronik, serta pelaksanaan persidangan secara elektronik melalui pengunggahan dokumen persidangan. Wawancara juga difokuskan pada pengalaman para pihak dalam mengakses layanan tersebut secara mandiri serta kendala yang dihadapi selama penggunaan sistem.Selain wawancara dengan para pihak berperkara, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas e-court di PTSP untuk memperoleh perspektif dari sisi pelaksana layanan, sehingga temuan yang dihasilkan dapat menggambarkan kondisi implementasi layanan secara menyeluruh. Adapun hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pendampingan antara lain usia sebagian pengguna layanan yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital, minimnya pengalaman dalam mengakses layanan berbasis elektronik, keterbatasan perangkat pribadi seperti telepon genggam atau alamat surat elektronik aktif, serta kendala lupa akun, email, atau kata sandi yang digunakan saat registrasi. Di samping itu, keterbatasan waktu pelayanan di PTSP juga menjadi tantangan tersendiri karena proses pendampingan perlu menyesuaikan dengan kondisi pelayanan yang berlangsung. Meskipun demikian, secara umum kegiatan pendampingan dinilai berjalan efektif dan memberikan manfaat bagi para pihak berperkara dalam meningkatkan pemahaman penggunaan layanan E-Court. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati & Nugroho, 2022) yang menyebutkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem, tetapi juga oleh tingkat literasi digital pengguna layanan serta tersedianya pendampingan yang memadai.

6. Rekomendasi Penguatan Layanan E-Court Di Pengadilan Agama Palu Kelas Ia

Berdasarkan hasil pelaksanaan pengabdian, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat layanan E-Court Mahkamah Agung di Pengadilan Agama Palu Kelas IA, khususnya dalam mendukung kesiapan para pihak berperkara dalam mengakses layanan peradilan berbasis elektronik. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan booklet atau panduan singkat penggunaan E-Court yang mudah dipahami oleh pengguna layanan, pemasangan poster alur layanan E-Court pada area pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), serta optimalisasi meja pendampingan bagi para pihak yang memerlukan bantuan dalam penggunaan sistem. Selain itu, pengembangan media edukasi digital seperti video tutorial singkat atau informasi layanan berbasis kode QR juga dapat menjadi sarana pendukung yang memudahkan para pihak memperoleh informasi secara mandiri. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan literasi digital para pihak berperkara, mempermudah akses terhadap layanan E-Court, serta mendukung terwujudnya pelayanan peradilan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses.

KESIMPULAN

Implementasi E-Court di PTSP Pengadilan Agama Palu Kelas IA secara infrastruktur dan regulasi telah berjalan sebagaimana ketentuan PERMA No. 1 Tahun 2019, tercermin dari kesiapan sistem dan kemampuan petugas PTSP dalam mengoperasikan layanan e-Filing, e-Payment, e-Summons, dan e-Litigation; namun di lapangan masih ditemukan hambatan utama yang bersumber dari rendahnya literasi digital para pihak berperkara, sehingga banyak pengguna tetap memerlukan pendampingan teknis dalam proses login, memahami format dokumen, serta menjalani alur administrasi perkara secara elektronik. Kegiatan pendampingan yang dilakukan secara individual di area PTSP dan ruang tunggu selama periode 10 Februari hingga 22 Mei 2026 terbukti mampu meningkatkan pemahaman dan kepercayaan diri para pihak dalam mengakses layanan E-Court secara mandiri, terlihat dari peningkatan kemampuan melakukan login, mengenali menu layanan, dan mengunggah dokumen tanpa sepenuhnya bergantung pada petugas, di samping juga membantu mempercepat proses pelayanan di PTSP. Meskipun demikian, pelaksanaan pendampingan masih dihadapkan pada kendala seperti usia dan keterbatasan pengalaman pengguna dengan perangkat digital, minimnya perangkat pribadi, serta keterbatasan waktu pelayanan, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan berupa penyediaan panduan booklet, poster alur layanan, meja pendampingan khusus, serta media edukasi digital seperti video tutorial dan informasi berbasis QR code untuk memperkuat literasi digital, mendukung kemandirian pengguna, dan mewujudkan pelayanan peradilan berbasis elektronik yang lebih efektif, efisien, dan inklusif di Pengadilan Agama Palu Kelas IA

DAFTAR PUSTAKA

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2026). Ringkasan Eksekutif Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tahun 2025. Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia. Https://Kepaniteraan.Mahkamahagung.Go.Id

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2022). Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tahun 2021. Mahkamah Agung Republik Indonesia. Https://Www.Mahkamahagung.Go.Id

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara Dan Persidangan Di Pengadilan Secara Elektronik

Pratiwi, N. (2021). Pengaruh Literasi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. Jurnal Komunikasi Dan Teknologi Informasi. (Diakses Pada 1 April 2026). Https://Ejournal.Unsri.Ac.Id/Index.Php/Jkti

Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2022). Literasi Digital Masyarakat Dalam Pemanfaatan Layanan Publik Berbasis Elektronik. Jurnal Administrasi Publik. (Diakses Pada 1 April 2026). Https://Journal.Unnes.Ac.Id/Sju/Index.Php/Jap

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman

Sari, R. (2021). Efektivitas Implementasi E-Court Dalam Administrasi Perkara Di Indonesia. Jurnal E-Court Dan Administrasi Perkara

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Ed.). SAGE Publications. Https://Eric.Ed.Gov/?Id=ED565763

Somikedan, P. (2025, 27 Mei). Teknik Analisis Data Kualitatif Miles, Huberman Dan Saldana. Kompasiana. (Diakses Pada 18 Mei 2026 Dari Https://Www.Kompasiana.Com/Petronelasomikedan9231/68350a1334777c43b443a6a2/Teknik-Analisis-Data-Kualitatif-Miles-Huberman-Dan-Saldana)

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic Inquiry. SAGE Publications. Https://Www.Academia.Edu/34405600/Naturalistic_Inquiry

Saputra, D., Nugroho, E., & Fitria, L. (2024). Kesenjangan Literasi Digital Dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Publik. Jurnal Teknologi Dan Masyarakat,. Https://Jurnal.Unipasby.Ac.Id/Majalah_Ekonomi/Article/View/10813

Ariwijaya, A. R., & Samputra, P. L. (2021). Evaluasi Kebijakan Peradilan Elektronik (E-Court) Mahkamah Agung Republik Indonesia. Jurnal Hukum & Pembangunan, 51(4), 1104–1122. Https://Scholarhub.Ui.Ac.Id/Jhp/Vol51/Iss4/14

Burhanuddin, H., Fathonih, A., Rosadi, A., & Nuraeni, E. (2022). Implementasi Layanan Perkara Secara Elektronik (E-Court) Saat Pandemi Covid-19 Hubungannya Dengan Asas Kepastian Hukum. Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam,. Https://Doi.Org/10.15575/As.V3i1.17518

Amiruddin, F. H., & Kau, S. A. P. (2022). Penerapan Administrasi Perkara Elektronik (E-Court) Dan Pemeriksaan Perkara Secara Elektronik (E-Litigasi) Di Pengadilan Agama (Studi Kasus Di Pengadilan Agama Gorontalo). AS-SYAMS: Jurnal Hukum Islam, 3(1), 96–124. Https://Ejournal.Iaingorontalo.Ac.Id/Index.Php/AS-SYAMS/Article/View/292

Isabella, I., Iriyani, A., & Puji Lestari, D. (2023). Literasi Digital Sebagai Upaya Membangun Karakter Masyarakat Digital. Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 8(3), 167–172. Https://Doi.Org/10.36982/Jpg.V8i3.3236

Somikedan, P. (2025, 27 Mei). Teknik Analisis Data Kualitatif Miles, Huberman Dan Saldana. Kompasiana. (Diakses Pada 18 Mei 2026 Dari Https://Www.Kompasiana.Com/Petronelasomikedan9231/68350a1334777c43b443a6a2/Teknik-Analisis-Data-Kualitatif-Miles-Huberman-Dan-Saldana)