

EVALUASI DAMPAK  
PENERAPAN SISTEM APLIKASI  
ERATERANG DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR  
PENGADILAN NEGERI  
GUNUNGSITOLI

*by Sandroto Wirni*

---

**Submission date:** 27-Oct-2023 06:21AM (UTC-0400)

**Submission ID:** 2208928331

**File name:** CEK\_TURNITIN\_ATAS\_NAMA\_WIRNI\_SANDROTO.docx (632.3K)

**Word count:** 15386

**Character count:** 105630

**EVALUASI DAMPAK PENERAPAN SISTEM APLIKASI  
ERATERANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR PENGADILAN NEGERI  
GUNUNGSITOLI**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**WIRNI SANDROTO**  
NIM: 2319526

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NIAS  
2023**

### ABSTRAK

Sandroto, Wirni , 2023. Evaluasi Dampak Implementasi Sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing Sukaaro Waruwu, SE.,SH.,MM.

Penulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari implementasi Sistem Aplikasi Eraterang terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gungngsitoli. Metode Penulisan yang digunakan mencakup analisis data kualitatif, serta survei kepuasan pengguna. Hasil Penulisan menunjukkan bahwa implementasi Sistem Aplikasi Eraterang telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan. Penggunaan sistem ini telah mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses administratif, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada para pemangku kepentingan. Temuan ini memberikan dasar yang kuat untuk mempertimbangkan perluasan penggunaan sistem serupa dalam Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan instansi pelayanan publik lainnya. Adapun yang menjadi tujuan dari Penulisan ini, persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, penilaian yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli., rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Penulisan ini menggunakan jenis Penulisan kualitatif dan yang menjadi objek dalam Penulisan dilakukan pada objek yang alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penulisan ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Penulis melakukan observasi dengan terjun langsung kelapangan untuk melihat objek yang diteliti, selanjutnya melakukan wawancara dengan informan untuk menggali informasi mengenai objek yang diteliti dan mengumpulkan dokumen.

**Kata kunci: Sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan Pelayanan Publik**

### ABSTRACT

Sandroto, Wirni, 2023. Impact Evaluation of the Implementation of the Eraterang Application System in Enhancing Public Services at the Gunungsitoli District Court. Thesis. Advisor: Sukaaro Waruwu, SE.,SH.,MM

This research aims to evaluate the impact of the implementation of the Eraterang Application System on the improvement of public service at the District Court of Gunungsitoli. The research methods used include qualitative data analysis and user satisfaction surveys. The research results indicate that the implementation of the Eraterang Application System has significantly contributed to improving the efficiency and effectiveness of public services at the Court Office. The use of this system has reduced the time required for administrative processes, improved information accessibility, and provided a better experience for stakeholders. These findings provide a strong basis for considering the expansion of similar systems in the District Court of Gunungsitoli and other public service institutions. As for the research objectives, this study focused on user perceptions and experiences related to the effectiveness of the Eraterang application system in improving the efficiency of administrative processes at the District Court of Gunungsitoli. It also assessed users' ratings of the quality of public services after the implementation of the Eraterang Application System at the District Court of Gunungsitoli. Additionally, recommendations for improvements or developments based on the evaluation of the impact of the implementation of the Eraterang Application System to enhance public services at the District Court of Gunungsitoli were provided. This research employed qualitative research methods, and the research was conducted on a natural object. Data collection techniques used in this research included observation, documentation, and interviews. The researcher conducted direct field observations to observe the object under study, followed by interviews with informants to gather information about the object of study and collect documents.

**Keyword: Eraterang Application System in Improving Public Services**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipungkiri dan tidak bisa ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

<sup>6</sup> Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi/kemacetan, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan yang diberikan aparat pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Pada saat melakukan pelayanan, diharapkan adanya efisiensi dan kualitas dari pelayanan publik tersebut agar mendapatkan respon yang baik

dan pengguna/masyarakat puas dalam penggunaannya. Kepuasan pengguna/masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

Dengan perkembangan zaman saat ini, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pun tidak hanya melalui tatap muka, tetapi sudah dapat dilakukan secara online. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini pun telah canggih yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu indikator pendukung yang akan membantu pemerintah dalam meningkatkan sistem kerja dan membantu para masyarakat. Saat ini, lagi maraknya penerapan aplikasi-aplikasi pada instansi yang dapat membantu tugas para pegawai dan mempermudah masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat yang mencari keadilan. Kantor ini juga merupakan badan pelaksana kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan yang berupa menerima, memeriksa dan memutuskan setiap perkara yang diajukan kepadanya, termasuk didalamnya menyelesaikan perkara voluntair.

Dalam melakukan tugasnya, Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli membantu mempermudah masyarakat dengan menyediakan aplikasi bernama Eraterang. Eraterang ini merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang berguna untuk mengajukan permohonan pembuatan surat keterangan. Kewajiban penerapan Eraterang telah tertuang dalam SK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan

Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (Eraterang) di lingkungan Peradilan Umum.

Layanan Eraterang ini dapat diakses melalui berbagai gawai yang memiliki peramban internet (browser), seperti komputer, laptop, tablet, bahkan smartphone. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan surat keterangan, yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan peradilan. Dan dengan diterapkannya aplikasi web ini pada masyarakat dengan harapan dapat mempermudah masyarakat tanpa harus mendatangi langsung Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Dalam Penggunaan Aplikasi ini tidak serta merta berjalan dengan baik. Pemasalahan yang sering dialami adalah terjadinya kesalahan server saat digunakan. Hal ini terjadi karena sistem dari pusat yang sedang melakukan pembaharuan, dan akibatnya dari pembaruan ini, masyarakat haruslah mendatangi langsung Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk membuat Surat Keterangan dan harus menunggu lama sampai suratnya dikeluarkan. Pada bagian inilah masyarakat selalu mengeluh karena harus membagi waktu agar datang di kantor dan harus mengantri.

Hasil Penulisan yang dilakukan oleh Yana Suharyana (2017) tentang implementasi penggunaan aplikasi dalam melakukan pelayanan publik menunjukkan bahwa masih terjadi ketidakseimbangan antara informasi yang diharapkan masyarakat dengan informasi yang disajikan oleh pemerintah terutama informasi melalui media elektronik. Faktor yang menjadi penghambat yaitu masih adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut.

Hasil Penulisan yang dilakukan oleh Suryaningsih (2019) tentang penerapan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi tersebut masih belum mampu berjalan dengan maksimal karena masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi pada proses penerapan pelayanan kepada wajib pajak.

Faktor yang menjadi penghambat dari ketidakmaksimalan ini karena faktor budaya, kepemimpinan, dan keadaan infrastruktur dari wajib pajak maupun dari instansi penyedia pelayanan.

Sedangkan Hasil Penulisan yang dilakukan oleh Yusuf Wiranto (2022) tentang penerapan aplikasi dalam pelayanan publik sudah efisien tetapi masih terdapat faktor penghambat yaitu masih ada masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi, terjadinya masalah teknis seperti mati listrik dan jaringan internet yang terkadang tidak tersambung, serta kendala pada sistem dan ketidaktahuan masyarakat.

**Tabel 1.1**  
**Ringkasan Penerapan Aplikasi Dalam Pelayanan Publik**

No.	Penulis	Faktor Penghambat	Faktor Pendukung	Hasil Penulisan
1.	Yana Suharyana (2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masih adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya</li> <li>2. Masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut</li> </ol>		Belum Efektif
2.	Suryaningih (2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Budaya</li> <li>2. Kepemimpinan</li> <li>3. Keadaan infrastruktur dari wajib pajak maupun dari instansi penyedia pelayanan</li> </ol>		Belum Efektif
3.	Yusuf Wiranto (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi.</li> <li>2. Terjadinya masalah teknis seperti mati listrik dan jaringan internet yang terkadang tidak tersambung.</li> <li>3. Kendala pada sistem.</li> <li>4. Ketidaktahuan Masyarakat.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi disediakan 24 jam sehari dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat (publik).</li> <li>2. Penggunaan biaya dan waktu lebih efisien.</li> <li>3. Infrastruktur teknologi yang memadai.</li> <li>4. Sumber daya pengelola teknologi informasi.</li> </ol>	Belum Efektif

Dari Penulisan diatas disimpulkan bahwa dalam penerapan sistem aplikasi yang diterapkan oleh instansi pemerintahan belum efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan yang telah diuraikan diatas. Dengan adanya penerapan Eraterang dalam pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, maka akan berdampak dalam menata sistem administrasi pelayanan dan proses kerja aparatur pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Selain itu, dengan menerapkan sistem Eraterang, maka diharapkan akan terciptanya efisiensi, kualitas dan kepuasan pengguna. Dan dengan demikian pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan Eraterang diharapkan dapat berdampak baik bagi masyarakat. Dan dengan penerapan dan penggunaan aplikasi Eraterang ini, Penulis pun ingin mengetahui sejauh mana efisiensi, kualitas dan kepuasan pengguna/masyarakat dalam penggunaannya, apakah mereka puas atau masih ada kendala yang dialami. Oleh sebab itu, Penulis akan melakukan Penulisan ilmiah dengan judul “Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

## **1.2. Fokus Penulisan**

Untuk memfokuskan Penulis dalam melakukan Penulisan, maka dibuat fokus agar tidak menjangkau dan tidak membahas hal yang lain, maka Penulis memfokuskan Penulisan pada judul yang membahas tentang Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Dalam sebuah Penulisan selalu terdapat masalah dan kesenjangan didalamnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam Penulisan ini yaitu:

1. Bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?
2. Bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

#### **1.4. Tujuan Penulisan**

Dalam melaksanakan kegiatan Penulisan ini, Penulis akan menentukan tujuannya. Adapun tujuan Penulisan yaitu:

1. Untuk mengetahui persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui penilaian yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

#### **1.5. Manfaat Penulisan**

Dalam melakukan Penulisan ini, yang menjadi manfaatnya adalah:

1. Manfaat Teoritis  
Penulisan ini diharapkan bisa menjadi referensi serta menjadi pedoman tentang penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli (studi kasus: efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna).
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan mampu menambah wawasan Penulis tentang penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli (studi kasus: efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna).

b. Bagi Instansi Unit Penulisan

Sebagai masukan tentang penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli (studi kasus: efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna).

c. Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan referensi tambahan saat melakukan Penulisan dengan kasus yang sama.

d. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Sebagai bahan kajian tentang penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Sistem Aplikasi Eraterang**

##### **2.1.1. Pengertian Sistem Aplikasi**

Menurut Noviansyah (2018: 78), sistem aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan, dan sistem aplikasi ini merupakan program komputer yang diciptakan untuk membantu manusia dalam mengeksekusi tugas-tugas khusus.

Menurut Noviansyah (2018: 80), ada dua jenis sistem aplikasi perangkat lunak yang dapat dibedakan, yaitu:

1. Sistem aplikasi perangkat lunak spesialis, yang merupakan program yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu dan memiliki dokumentasi terintegrasi.
2. Sistem aplikasi perangkat lunak paket, yang merupakan program yang dirancang untuk menyelesaikan jenis masalah tertentu dan juga memiliki dokumentasi terintegrasi.

##### **2.1.2. Pengertian Eraterang**

Eraterang/Surat Keterangan Elektronik adalah produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum, dan berlaku di semua Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Eraterang adalah layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh pemohon dimanapun ia berada (selama ada akses internet via HP/Gawai dan Komputer/PC).

Kewajiban penerapan Eraterang tertuang dalam SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (ERATERANG) di Lingkungan Peradilan Umum.



### 2.1.3. Surat Keterangan yang bisa dilayani Eraterang

Dalam menyempurnakan kegiatannya, Eraterang bertugas untuk melayani beberapa kegiatan, antara lain:

1. Surat keterangan tidak sedang dinyatakan pailit.
2. Surat keterangan tidak pernah sebagai terpidana.
3. Surat keterangan tidak sedang dicabut hak pilihnya.
4. Surat keterangan dipidana karena kealpaan ringan atau alasan politik.
5. Surat keterangan tidak memiliki tanggungan utang secara perorangan dan/atau secara badan hukum yang menjadi tanggung jawabnya yang merugikan keuangan negara.

### 2.1.4. Syarat dan Tahapan Proses Permohonan Melalui Eraterang

Dalam mengajukan permohonan, adapun syarat-syarat berkas yang perlu dipersiapkan dalam bentuk foto ataupun format pdf adalah:

- a. Foto KTP
- b. Foto SKCK
- c. Foto Pribadi

Eraterang memiliki beberapa tahapan dalam melakukan permohonan, yaitu:

- a. Pemohon wajib memiliki Email pribadi.
- b. Mengakses halaman pada alamat:  
<https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>
- c. Mendaftar sebagai pengguna (jika belum memiliki akun di Eraterang), dengan klik daftar dengan Email. 1 akun pengguna Eraterang dapat memohonkan/menambahkan lebih dari 1 (banyak) surat keterangan.
- d. Buka Email anda dan lakukan Aktivasi Pengguna, jika pada Inbox Folder tidak terdapat Email masuk dari Eraterang, silakan cek Spam Folder.
- e. Lalu Login kembali ke Eraterang dan mulai membuat Permohonan Surat Keterangan dengan mengisi formulir di halaman tersebut.
- f. Cetak Surat Permohonan yang sudah ditambahkan tadi dari Eraterang lalu tandatangani surat tersebut.

- g. Tunggu proses verifikasi data dan identitas pemohon pada satker Pengadilan yang ditujukan Permohonan Surat Keterangan. Pada Surat Permohonan yang sudah dicetak dan ditandatangani sebelumnya, terdapat QR Code yang dapat berfungsi untuk mengetahui proses Permohonan Surat Keterangan dan Validasi Surat Keterangan. Caranya adalah dengan melakukan Scan/Pemindaian QR Code menggunakan smartphone, aplikasi dapat menggunakan Barcode Scanner. Selain Scan/Pemindaian QR Code, setiap proses akan mendapatkan notifikasi berupa email.
- h. Setelah proses verifikasi data dan identitas pemohon selesai, pemohon dapat mengambil Surat Keterangan tersebut dengan membawa kelengkapan berupa Surat Permohonan yang telah ditandatangani, KTP asli Pemohon dan SKCK asli pemohon.

#### **2.1.5. Kelebihan dan Kekurangan Eraterang**

Dalam menjalankan fungsinya, Eraterang juga memiliki kelebihan dan kekurangan, antara lain:

1. Dalam prosesnya, Eraterang memiliki kelebihan, antara lain: <sup>5</sup> Pemohon surat keterangan tidak perlu antri lama di Pengadilan, karena dapat menginput permohonannya dari rumah sehingga lebih efektif dan efisien dalam proses pendaftaran serta pembuatan dokumen surat keterangannya.
2. Kekurangan Eraterang terletak pada jaringan sistem yang terkadang mengalami kemacetan saat diakses. Ini terjadi jika terjadi pembaharuan aplikasi dari pusat.

## **2.2. Pelayanan Publik**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, atau layanan administratif sesuai dengan hukum. Ini disediakan oleh berbagai lembaga, termasuk institusi pemerintah,

perusahaan, badan independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk memberikan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk tujuan tersebut. Kegiatan ini dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas, atau individu lain yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Indri (2016: 22), optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan layanan secara profesional dan berkualitas, yang berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

Sementara itu, menurut Hayat (2017: 22), pelayanan publik adalah pelayanan yang mencakup semua aspek layanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang harus dipenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Definisi lain mengenai pelayanan publik juga disampaikan oleh Mukarom dan Laksana (2018: 41), yang menyatakan bahwa "pelayanan publik adalah saat organisasi memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan."

Karena pelayanan publik berfokus pada kepuasan masyarakat, maka masyarakat berhak untuk menerima layanan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi dari harapan mereka.

### 2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam konteks ini, penyelenggaraan layanan publik adalah salah satu tanggung jawab yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Mukarom dan Laksana (2018: 84), prinsip-prinsip penyelenggaraan layanan publik adalah sebagai berikut:

#### 1. Kesederhanaan

Ini berkaitan dengan prosedur layanan publik yang harus sederhana, mudah dimengerti, dan dapat dijalankan dengan mudah oleh masyarakat.

#### 2. Kejelasan

Termasuk persyaratan teknis dan administratif layanan publik, identifikasi unit kerja pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan, serta penyelesaian keluhan yang terkait dengan layanan publik. Juga mencakup informasi rincian biaya dan prosedur pembayaran.

#### 3. Kepastian Waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan layanan publik harus selesai sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

#### 4. Akurasi

Produk atau layanan publik yang diberikan harus benar, tepat, dan sah.

#### 5. Keamanan

Masyarakat harus merasa aman dan memiliki kepastian hukum selama mereka menggunakan layanan publik.

#### 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara layanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan layanan publik.

#### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Harus tersedia peralatan kerja dan dukungan lain yang memadai untuk membantu dalam penyelenggaraan layanan publik.

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi layanan, serta fasilitas yang ada, harus mudah dijangkau oleh masyarakat, dan pemanfaatan teknologi harus diperhatikan.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberian layanan harus dilakukan dengan disiplin, sopan santun, keramahan, dan kesediaan yang tulus.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan layanan harus terorganisir dengan baik, ruang tunggu yang nyaman, bersih, teratur, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan lainnya.

### 2.2.3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik adalah suatu ukuran yang telah diatur dan dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar ini wajib diikuti baik oleh pihak yang memberikan layanan maupun oleh pihak yang menerima layanan. Dalam menentukan standar pelayanan di dalam organisasi pemerintah, terdapat berbagai jenis aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas.

Menurut Mukarom dan Laksana (2018: 87), standar pelayanan publik terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan: Langkah-langkah yang telah dijelaskan bagi pihak yang memberikan dan menerima layanan, termasuk prosedur pengaduan masyarakat.

2. Waktu penyelesaian: Waktu yang telah ditentukan mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan, termasuk pengaduan masyarakat.
3. Biaya pelayanan: Rincian biaya yang telah diatur dalam proses penyediaan layanan.
4. Produk pelayanan: Hasil layanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
5. Sarana dan prasarana: Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai oleh penyelenggara layanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan: Kualifikasi petugas layanan harus sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan oleh masyarakat.

#### **2.2.4. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik**

Dengan meningkatnya aliran informasi dan tingginya tuntutan masyarakat terhadap layanan publik, pemerintah harus lebih memperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Layanan publik yang diberikan oleh pemerintah mencakup penyediaan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.

Mukarom dan Laksana (2018: 97) menjelaskan bahwa terdapat tiga pola pelayanan publik, yaitu:

1. Pola pelayanan teknis fungsional adalah layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah sesuai dengan bidang, tugas, fungsi, dan wewenang mereka.
2. Pola pelayanan terpadu adalah layanan publik yang dilakukan oleh beberapa lembaga pemerintah sesuai dengan wewenang masing-masing. Terdapat dua jenis pola penyelenggaraan pelayanan terpadu:
  - a. Terpadu satu atap, yang dilakukan di satu lokasi dan mencakup berbagai jenis layanan tanpa keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu. Ini adalah layanan yang

diselenggarakan oleh satu lembaga pemerintah yang relevan dengan wewenangnya masing-masing.

- b. Terpadu satu pintu, yang dilakukan di satu lokasi dan mencakup berbagai jenis layanan yang memiliki keterkaitan proses, dan dilayani melalui satu pintu. Dalam hal ini, layanan publik diberikan secara tunggal di satu ruang kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari lembaga pemerintah yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan terpusat adalah layanan masyarakat yang dilakukan oleh sebuah lembaga pemerintah yang bertindak sebagai koordinator terhadap lembaga pemerintah lain yang terlibat dalam pelayanan masyarakat yang relevan.

#### **2.2.5. Biaya Pelayanan Publik**

Dalam memberikan layanan publik, pemerintah dapat mengenakan biaya untuk layanan tertentu, baik secara langsung atau tidak langsung melalui lembaga pemerintah. Menurut Mukarom dan Laksana (2018: 45), penetapan biaya layanan publik harus mempertimbangkan hal-hal berikut:

1. Kemampuan ekonomi dan daya beli masyarakat.
2. Nilai atau harga yang berlaku untuk barang dan jasa tersebut.
3. Rincian biaya harus transparan, khususnya untuk jenis layanan publik yang melibatkan tindakan seperti Penulisan, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
4. Penetapan biaya ini harus dilakukan oleh pejabat yang berwenang dan mematuhi prosedur sesuai dengan hukum yang berlaku.

Jika biaya layanan sudah diatur dalam peraturan pemerintah terkait peraturan daerah atau pendapatan non-pajak daerah atas jenis layanan tersebut, maka biaya tersebut tetap berlaku.

Selanjutnya, analisis dan perhitungan biaya layanan dapat diformulasikan sebagai dasar untuk mengusulkan perubahan biaya lebih lanjut jika dianggap perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya layanan, faktor-faktor seperti kondisi sosial, kemampuan ekonomi masyarakat, perubahan harga, dan biaya operasional dalam produksi layanan perlu dipertimbangkan.

#### **2.2.6. Bentuk Pelayan Publik**

Menurut Sinambela (2018: 75), terdapat tiga jenis layanan yang dapat digunakan oleh siapa pun, yaitu:

##### **1. Layanan dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas hubungan masyarakat dengan beberapa kriteria penting:

- a. Memahami dengan baik masalah-masalah yang masuk dalam lingkup tugasnya. Artinya, jika seseorang bertugas di sebuah stan pameran produk pertambangan, mereka harus memahami setidaknya secara umum.
- b. Kemampuan untuk memberikan penjelasan dengan lancar, singkat, namun tetap jelas sehingga dapat memuaskan mereka yang mencari klarifikasi tentang suatu hal.
- c. Bersikap sopan dan ramah.
- d. Harus menjaga disiplin dan fokus dalam pelayanan, menghindari mengobrol atau bercanda dengan rekan kerja ketika sedang dalam tugas.
- d. Tidak boleh melayani orang-orang yang hanya ingin berbincang-bincang tanpa tujuan yang jelas.

##### **2. Layanan Melalui Tulisan**

Jenis layanan ini sangat penting dalam tugas, terutama karena efisien dalam hal biaya dan sering digunakan untuk



layanan jarak jauh. Untuk memastikan kepuasan pihak yang dilayani dalam bentuk tulisan, faktor kecepatan dalam pemrosesan masalah dan penyelesaiannya adalah hal yang penting. Layanan tulisan ini terbagi menjadi dua golongan: petunjuk dan reaksi.

3. Layanan Berbentuk Perbuatan Dalam situasi sehari-hari, jenis layanan ini seringkali tidak dapat dipisahkan dari layanan lisan. Keduanya sering kali berjalan bersamaan karena hubungan lisan banyak terjadi dalam pelayanan umum. Dalam memberikan layanan publik melalui tindakan langsung kepada pelanggan, penting untuk dapat memastikan kepuasan pelanggan.

#### **2.2.7. Indikator Pelayanan Publik**

Pelayanan publik terdiri dari 5 indikator menurut Sinambela (2018: 14-15), yaitu:

1. **Bukti fisik/tangibles:** Ini mengacu pada kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Faktor-faktor seperti penampilan dan kemampuan fasilitas fisik perusahaan, kondisi lingkungan sekitarnya, termasuk gedung, gudang, teknologi, dan penampilan pegawai, adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
2. **Keandalan/reliability:** Ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Keandalan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi, yang sesuai dengan harapan pelanggan.
3. **Ketanggapan/responsiveness:** Ini mencakup kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
4. **Jaminan atau kepastian/assurance:** Ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap perusahaan. Ini

mencakup komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati: Ini mencakup memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat. Perusahaan diharapkan memahami keinginan masyarakat, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, dan menciptakan lingkungan operasional yang nyaman bagi masyarakat.

### 2.3. Efisiensi

#### 2.3.1. Pengertian Efisiensi

Menurut Sedarmayanti (2018: 23), "efisiensi adalah ukuran sejauh mana sumber daya digunakan dalam suatu proses." Semakin hemat atau sedikit penggunaan sumber daya, maka proses tersebut dianggap semakin efisien. Proses yang efisien ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih murah dan lebih cepat. Sementara menurut Ibnu (2019: 24), "efisiensi adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan usaha yang dikeluarkan" dan perbandingan ini dapat dilihat dari:

##### 1. Hasil

Suatu kegiatan dapat disebut efisien jika usaha yang dilakukan menghasilkan hasil yang maksimum, baik dalam hal mutu maupun jumlahnya.

##### 2. Usaha

Kegiatan dianggap efisien jika hasil yang diinginkan tercapai dengan usaha yang minimal, yang meliputi lima elemen: pikiran, tenaga, jasmani, waktu, ruang, dan benda (termasuk uang).

Dari penjelasan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah kondisi di mana terdapat perbandingan yang terbaik dan ideal antara input dan output yang dihasilkan oleh suatu sistem. Input ini mencakup pikiran, tenaga, jasmani, waktu, ruang, benda, dan biaya. Sementara outputnya diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas hasil atau produk yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

### 2.3.2. Prinsip Efisiensi

Berikut adalah beberapa prinsip atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh suatu sistem agar dapat ditentukan seberapa tingkat efisiennya menurut Syamsi (2020: 14), termasuk:

#### 1. Mengukur Kemampuan

Prinsip pertama efisiensi adalah bahwa efisiensi harus dapat diukur dan diungkapkan dalam satuan pengukuran tertentu. Ini digunakan sebagai panduan awal untuk menilai sejauh mana suatu sistem beroperasi secara efisien. Standar yang digunakan untuk menilai efisiensi adalah ukuran normal. Ukuran normal pengorbanan adalah pengorbanan maksimum, dan ukuran normal hasil adalah hasil maksimum. Efisiensi dianggap meningkat jika, setelah perbaikan, pengorbanan menjadi lebih minimal dan hasilnya menjadi lebih maksimal.

#### 2. Rasionalitas

Prinsip efisiensi kedua adalah rasional atau logis, yang berarti semua pertimbangan harus didasarkan pada logika dan bukan pada emosi. Adanya prinsip rasionalitas ini akan memastikan objektivitas dalam pengukuran dan penilaian.

#### 3. Perhatian pada Kualitas

Peningkatan efisiensi yang sering terjadi dalam sebuah perusahaan biasanya berfokus pada peningkatan efisiensi dalam hal pengorbanan, sementara sering kali mengabaikan tingkat efisiensi dalam hal hasil yang cenderung menurun. Prinsip ini menyarankan agar hanya mengejar kuantitas dan mengesampingkan kualitas harus dihindari agar produk yang dihasilkan oleh sistem tetap memiliki kualitas yang baik, meskipun efisiensi proses dapat ditingkatkan.

#### 4. Memperhitungkan Prosedur

Ini berarti bahwa peningkatan efisiensi harus dilaksanakan tanpa melanggar prosedur yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Prosedur yang sudah ada biasanya mempertimbangkan berbagai aspek yang luas. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan efisiensi harus

melibatkan penyederhanaan operasional dalam sistem tanpa melanggar prosedur yang telah ditetapkan.

#### 5. Pelaksanaan Efisiensi

Tingkat efisiensi tidak dapat diukur secara universal untuk semua sistem dalam suatu instansi atau perusahaan yang serupa. Ini disebabkan oleh perbedaan kemampuan masing-masing sistem dalam instansi atau perusahaan, seperti kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), dana, fasilitas, dan lain-lain. Oleh karena itu, kemampuan ini juga harus dipertimbangkan dalam pengukuran tingkat efisiensi.

#### 6. Tingkat Efisiensi

Tingkat efisiensi dapat diukur dalam bentuk persentase (%). Selain itu, efisiensi sistem juga dapat dijelaskan dalam berbagai pernyataan, seperti: tidak efisien, kurang efisien, efisien, lebih efisien, dan paling efisien (optimal).

### 2.3.3. Pengukuran Efisiensi

Pengukuran tingkat efisiensi suatu sistem dapat dinilai dari dua sudut pandang menurut Syamsi (2020: 19), yaitu:

Hasil (output) Pengukuran tingkat efisiensi dengan mempertimbangkan aspek hasil dilakukan dengan cara menentukan hasil minimum terlebih dahulu. Selanjutnya, langkah berikutnya adalah menentukan pengorbanan maksimum. Batas pengorbanan ini kemudian menjadi patokan pengorbanan normal. Suatu sistem akan dianggap efisien jika pengorbanannya berada di bawah pengorbanan maksimum, dan dianggap tidak efisien jika pengorbanannya melebihi pengorbanan normal. Batas minimum hasil dapat berupa:

- a. Produk/barang
- b. Jasa
- c. Tugas yang diperintahkan
- d. Target minimal
- e. Daftar tugas (job description) yang harus dilaksanakan
- f. Kepuasan

Pengorbanan (input) Dalam konteks pengorbanan, pertama-tama identifikasi pengorbanan yang terlibat, seperti tenaga, pikiran, waktu, langkah, dan sebagainya. Kemudian, tetapkan hasil minimum yang harus dicapai. Jika hasil yang dicapai berada di bawah hasil minimum, maka sistem dianggap tidak efisien. Jika hasil yang diperoleh sama dengan hasil minimum yang ditetapkan, maka sistem dianggap normal. Dan jika hasil yang diperoleh lebih dari hasil yang ditetapkan, maka sistem dianggap efisien. Batas maksimum pengorbanan normal meliputi:

- a. Waktu maksimum
- b. Tenaga maksimum
- c. Biaya maksimum
- d. Pikiran maksimum

#### **2.3.4. Indikator Efisiensi**

Secara umum, konsep efisiensi berarti tidak menghasilkan atau mengurangi pemborosan sumber daya saat menjalankan proses yang bertujuan menghasilkan keuntungan sesuai rencana atau harapan. Menurut Syamsi (2017:50), indikator efisiensi kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kecepatan Pemrosesan surat keterangan di Pengadilan Negeri Gunungsitoli membutuhkan waktu yang cukup lama dalam tahapannya. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi eraterang membawa efisiensi karena bisa menghemat waktu yang diperlukan selama proses administrasi, memungkinkan surat keterangan diterbitkan lebih cepat.
2. Ketepatan Di era globalisasi yang semakin berkembang, penggunaan kertas atau buku dalam pengarsipan data dan dokumen menjadi rumit. Pengembangan aplikasi eraterang memudahkan pencarian arsip data

dan dokumen yang tersimpan dalam bentuk file, sehingga ketepatan pencarian dapat ditingkatkan.

3. Kesederhanaan Proses pengurusan surat keterangan menjadi lebih sederhana melalui aplikasi eraterang dengan tampilan yang mudah dipahami. Aplikasi ini bisa diakses dari mana saja dan kapan saja melalui perangkat elektronik, sehingga menghasilkan efisiensi waktu yang optimal jika dibandingkan dengan masa sebelum penggunaan aplikasi eraterang.
4. Dayaguna Penerapan aplikasi eraterang memiliki kelebihan yang menciptakan dayaguna. Ini artinya, aplikasi ini mempermudah pengguna atau pemohon untuk tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk mengantri di Pengadilan Negeri dalam rangka mendapatkan surat keterangan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan manfaat dalam hal efisiensi waktu dan percepatan proses pendaftaran serta pembuatan dokumen surat keterangan.

## **2.4. Kualitas**

### **2.4.1. Pengertian Kualitas**

Kualitas adalah poin utama yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta keterlaksanaan waktu untuk memenuhi harapan masyarakat, dan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan atau lembaga ketika klien berada di tempat tersebut (Arianto, 2018: 83). Menurut Kasmir (2017: 47), kualitas didefinisikan sebagai tindakan atau upaya individu atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atau karyawan.

Kualitas adalah sesuatu yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat (Handoko, 2017: 64). Kualitas yang ditujukan kepada masyarakat juga memiliki manfaat bagi penyedia

layanan karena masyarakat atau pengguna layanan merupakan aset dari perusahaan atau lembaga tersebut karena mereka telah membayar layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga tersebut.

Menurut Jacklin dan Mandey (2019: 433), kualitas merujuk pada tingkat pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Kualitas ini mencakup semua aspek pelayanan, baik yang positif maupun yang negatif.

Sementara menurut Syaifullah (2018: 87), kualitas adalah ekspektasi terhadap tingkat keunggulan dan kemampuan mencapai tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pandangan Dharma (2017: 351), kualitas dijelaskan sebagai penyedia layanan yang harus memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar tertentu. Kualitas juga memiliki peran penting dalam menciptakan perbedaan, posisi, dan strategi kompetitif dalam dunia pemasaran organisasi mana pun.

Berdasarkan pemahaman dari para Penulis di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep kualitas berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### **2.4.2. Karakteristik Kualitas**

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 261), terdapat 4 karakteristik dalam kualitas, yaitu:

1. Tidak Berwujud (Intangibility)

Layanan tidak dapat dilihat, dirasakan, atau dicicipi sebelum pembelian. Sebagai contoh, seseorang yang menggunakan layanan perawatan kosmetik tidak dapat melihat hasilnya sebelum melakukan pembelian. Penumpang maskapai penerbangan hanya memiliki tiket sebagai bukti, dan mereka berharap bahwa bagasi mereka akan tiba dengan selamat di tujuan pada saat yang sama.

2. Bervariabilitas (Variability)

Kualitas layanan dapat bervariasi tergantung pada siapa yang memberikannya, kapan, di mana, dan bagaimana layanan tersebut diberikan. Itulah mengapa layanan sering disebut bervariasi.

3. Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability)

Pada umumnya, layanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam prosesnya.

4. Tidak Dapat Disimpan (Perishability)

Layanan tidak dapat disimpan sebagai persediaan. Nilai dari layanan hanya ada saat layanan tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh penerima layanan. Ini berbeda dengan barang fisik yang dapat diproduksi, disimpan, dan digunakan kembali di waktu yang berbeda.

#### **2.4.3. Manfaat Kualitas**

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 158), terdapat 4 manfaat dari kualitas yang terdiri dari:

1. Mengidentifikasi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan tepat.
2. Mengkomunikasikan harapan pelanggan kepada para perancang produk.
3. Memastikan bahwa pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
4. Menjaga hubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan kepuasan mereka.

#### **2.4.4. Strategi Meningkatkan Kualitas**

Menurut Tjiptono (2016: 88-96), strategi untuk meningkatkan kualitas terdiri dari:

1. Mengidentifikasi Penentu Utama Kualitas Pelayanan Langkah pertama yang diperlukan dalam mengidentifikasi faktor penentu utama kualitas pelayanan adalah melakukan Penulisan. Setelah itu, perkiraan penilaian yang diberikan oleh pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan faktor-faktor tersebut perlu disusun. Dengan cara ini, perusahaan dapat mengetahui bagaimana



posisinya dibandingkan dengan pesaing di mata pelanggan, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitas pada faktor-faktor tersebut.

2. Mengelola Harapan Pelanggan Prinsip yang harus dipegang teguh di sini adalah "Jangan berjanji lebih dari yang bisa Anda berikan, tetapi sebaliknya, berikan lebih dari yang telah dijanjikan."
3. Mengelola Bukti/Kelengkapan Kualitas Pelayanan Manajemen bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan setelah pelayanan diberikan. Pelayanan adalah suatu hal yang tidak dapat dirasakan seperti barang fisik, sehingga pelanggan lebih cenderung memperhatikan bukti-bukti yang mendukung kualitas pelayanan.
4. Mendidik Konsumen Tentang Jasa Dalam upaya untuk menyampaikan kualitas jasa, membantu pelanggan untuk memahami pelayanan dengan cara yang sangat positif. Pelanggan yang telah teredukasi akan dapat membuat keputusan yang lebih baik, sehingga tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi.
5. Mengembangkan Kualitas Budaya Upaya untuk membentuk budaya kualitas dapat dilakukan melalui program yang terkoordinasi yang dimulai dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada delapan program utama yang saling terkait dalam membentuk budaya kualitas, termasuk pengembangan individu, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kinerja, pengembangan karier, survei opini, perlakuan adil, dan pembagian keuntungan.
6. Menciptakan Otomatisasi Kualitas Otomatisasi dapat mengatasi variasi kualitas pelayanan yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia. Namun, sebelum memutuskan untuk mengotomatisasi, perusahaan perlu melakukan Penulisan yang cermat untuk menentukan bagian-bagian pelayanan yang memerlukan otomatisasi, dan sebaiknya menghindari otomatisasi yang mencakup seluruh pelayanan.

7. Menindaklanjuti Pelayanan Tindak lanjut pelayanan dapat membantu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.
8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Pelayanan Sistem informasi kualitas pelayanan adalah sistem yang menggunakan berbagai metode Penulisan secara terstruktur untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai kualitas pelayanan, dengan tujuan mendukung pengambilan keputusan.

#### 2.4.5. Indikator Kualitas

Kualitas adalah aspek yang perlu diperhatikan dan disediakan oleh lembaga atau perusahaan untuk memenuhi harapan masyarakat atau konsumennya. Menurut Handoko (2017: 64), kualitas memiliki 5 indikator, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik): Kemampuan perusahaan dalam menampilkan keberadaannya kepada pihak eksternal.
2. Reability (kehandalan): Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.
3. Responsiveness (responsif): Kesiapan perusahaan untuk membantu pengguna jasa dengan memberikan informasi yang jelas serta pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai.
4. Assurance (jaminan dan kepastian): Pemahaman, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk membangun kepercayaan dari pengguna jasa perusahaan, termasuk dalam hal komunikasi, reputasi, keselamatan, dan kemampuan.
5. Empathy (empati): Memberikan perhatian yang tulus kepada pengguna layanan dengan berusaha sebisa mungkin memahami kebutuhan mereka.

## **2.5. Kepuasan Pelanggan**

### **2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pengguna adalah bagaimana masyarakat menilai kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara publik.

Menurut Kotler dan Armstrong (2017: 78), itu adalah sejauh mana produk atau layanan dianggap sesuai dengan harapan masyarakat.

Sementara menurut Pasolong (2018: 56), semakin baik kualitas pemerintahan dan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat (high trust). Menurut Kotler (2018: 236), kepuasan pengguna adalah penilaian pelanggan terhadap penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum menggunakannya.

Definisi lain tentang pengertian kepuasan pengguna adalah tingkat di mana kinerja suatu produk dinilai oleh masyarakat sesuai dengan harapan mereka sendiri (Suryati, 2018: 93). Sementara menurut Atmaja (2018: 51), kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dipersepsikan dari produk atau layanan jasa dengan harapan mereka. Pengertian kepuasan pengguna juga disampaikan oleh Rezha (2019: 23) sebagai "faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

### **2.5.2. Mengukur Kepuasan Pengguna**

Dalam mengukur kepuasan pengguna, terdapat empat metode yang dijelaskan oleh Kotler (2018: 124-125), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran Industri yang peduli terhadap masyarakat akan menyediakan formulir bagi masyarakat untuk melaporkan kesukaan dan keluhan mereka. Selain itu, bisa berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi masyarakat. Proses ini memberikan banyak

ide positif, dan industri dapat bertindak lebih cepat dalam menyelesaikan masalah.

2. **Survei Kepuasan Masyarakat** Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan untuk menilai sejauh mana masyarakat puas dalam periode tertentu. Dalam konteks ini, manajemen perlu secara berkala melakukan survei kepada masyarakat, baik melalui wawancara maupun kuesioner, tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan yang mereka terima. Survei ini membantu menentukan tingkat kepuasan masyarakat, serta mengidentifikasi titik lemah atau kekurangannya.
3. **Masyarakat Samaran** Masyarakat samaran adalah karyawan perusahaan atau pelanggan yang ditugaskan untuk menyamar demi mengumpulkan informasi tentang pesaing perusahaan. Dalam kasus ini, manajemen dapat mengirim karyawan atau orang lain untuk berpura-pura menjadi masyarakat atau pelanggan, dengan tujuan melihat langsung bagaimana karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penyamaran ini bertujuan untuk mengamati kualitas pelayanan yang sebenarnya, dan sebaiknya dilakukan beberapa kali dengan kasus yang berbeda.
4. **Analisis Mantan Nasabah/Masyarakat** Metode ini melibatkan analisis catatan mantan nasabah atau masyarakat yang dulunya menjadi pelanggan tetapi sekarang tidak lagi (mungkin berhenti atau tidak pernah kembali lagi). Pendekatan seperti ini sangat berguna untuk memahami alasan mengapa mereka tidak lagi menjadi pelanggan. Manajemen sebaiknya menanyakan alasan mengapa mereka tidak menggunakan jasa lagi atau tidak kembali. Analisis nasabah mantan ini sangat penting, terutama karena yang ditanyakan adalah mereka yang sebelumnya adalah pelanggan setia.

### **2.5.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupiyoadi (2017: 76), terdapat banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, termasuk:

1. Kualitas Produk atau Jasa: Kepuasan pengguna tergantung pada evaluasi mereka terhadap kualitas produk atau jasa yang mereka gunakan. Jika produk atau jasa tersebut dianggap berkualitas, pengguna akan merasa puas.
2. Kualitas Pelayanan: Kepuasan pengguna juga terkait dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Jika pelayanan itu baik dan sesuai dengan harapan, pengguna akan merasa puas.
3. Faktor Emosional: Kepuasan pengguna bisa dipengaruhi oleh faktor emosional, seperti rasa bangga dan keyakinan bahwa penggunaan produk atau jasa tertentu akan membuat orang lain kagum.
4. Harga: Ketika produk atau jasa memiliki kualitas yang setara tetapi dengan harga yang lebih terjangkau, pengguna akan merasa mendapatkan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya: Pengguna akan merasa puas jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau waktu yang berlebihan untuk mendapatkan produk atau jasa yang mereka inginkan.

Pendapat lain mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna juga disampaikan oleh Barnes (2016: 4), termasuk:

1. Produk atau Jasa Inti: Ini mencakup esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
2. Sistem dan Layanan Pendukung: Ini mencakup layanan-layanan pendukung yang dapat meningkatkan kelengkapan dan kualitas produk atau jasa inti.
3. Performa Teknis: Ini berkaitan dengan sejauh mana perusahaan menyediakan produk atau jasa inti dan layanan pendukungnya dengan benar.
4. Interaksi dengan Pelanggan: Tingkat ini merujuk pada cara penyedia layanan berinteraksi dengan pelanggan, baik melalui kontak langsung maupun melalui teknologi.
5. Elemen Emosional: Bagaimana perusahaan dapat menciptakan perasaan positif dalam diri pelanggan juga merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

#### **2.5.4. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pengguna terdiri dari beberapa indikator sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, antara lain:

1. Persyaratan: persyaratannya adalah kondisi yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis layanan, termasuk persyaratan teknis dan administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: ini mencakup tata cara yang diatur untuk penyediaan dan penerimaan layanan, termasuk proses pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian: adalah berapa lama dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari jenis layanan yang diberikan.
4. Biaya/Tarif: ini adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan saat mengurus atau menerima layanan dari penyelenggara, yang jumlahnya telah ditentukan melalui kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: adalah hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini sesuai dengan spesifikasi jenis layanan yang ada.
6. Kompetensi Pelaksana: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana: adalah sikap yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: tata cara dalam menangani pengaduan dan tindak lanjut atas saran serta masukan.

9. Sarana dan Prasarana: Sarana adalah semua yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah semua yang mendukung proses (contohnya, komputer, mesin) dan prasarana untuk objek yang tidak bergerak (seperti gedung).

## 2.6. Penelitian Terdahulu

Penulisan terdahulu ini bukanlah merupakan Penulisan lanjutan dari Penulis-Penulis sebelumnya, tetapi ini adalah Penulisan yang masih berhubungan dengan topik.

**Tabel 2.6**  
**Penulisan Terdahulu**

O	Nama Penulis/ Tahun Penulisan	Judul Penulisan	Hasil Penulisan
.	Yana Suharyana/2017	Implementasi <i>E-Government</i> Untuk Pelayanan Publik di Provinsi Banten	Adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem yang mendukung upaya peningkatan dalam pelayanan <i>e-government</i> tersebut melalui penyediaan regulasi atau kebijakan pengelolaan <i>e-government</i> , penyempurnaan pengelolaan perangkat lunak ( <i>software</i> ), perangkat keras ( <i>hardware</i> ), sumber daya manusia ( <i>brainware</i> ).
Perbedaan: Penulisan terdahulu untuk mengetahui implementasi <i>E-Government</i> , sedangkan Penulisan saat ini untuk mengetahui dampak dari penerapan sistem aplikasi Eraterang			
.	Suryaningih /2019	Evaluasi Penerapan <i>Elektronik Government</i> Untuk	<sup>10</sup> Penerapan pendaftaran dan pemberian NPWP melalui aplikasi <i>e-Registration</i> sebagai upaya KPP Pratama Ponorogo untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah terintegrasi,

		Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo)	<p>10</p> <p>namun masih belum mencapai tingkat keberhasilan yang maksimal.</p> <p>Rekomendasi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi adalah KPP Pratama Ponorogo lebih mengawasi dan bertanggungjawab terhadap proses penerapan aplikasi <i>e-Registration</i> dilapangan dengan cara penyampaian informasi secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. Selain itu, KPP Pratama Ponorogo harus meningkatkan pengawasan secara intern dan ekstern untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimal dan citra instansi yang bersih, transparan dan bertanggungjawab serta bertindak tegas kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.</p>
Perbedaan: enelitian terdahulu menggunakan aplikasi <i>e-Registration</i> , sedangkan Penulisan saat ini menggunakan Eraterang			
	Yusu f Wiranto/ 2002	Dampak Penerapan <i>Elektronik Government</i> . Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto	Dampak dari penerapan <i>Elektronik Government</i> yaitu: terciptanya pemerintahan lebih baik, praktik korupsi berkurang, tata Hubungan lebih ramping, peningkatan efisiensi pemerintahan, dan terciptanya efisiensi skala ruang dan waktu.
Perbedaan: Penulisan terdahulu untuk mengetahui dampak penerapan <i>Elektronik Government</i> , sedangkan Penulisan saat ini untuk mengetahui dampak dari penerapan system aplikasi Eraterang			

Sumber: Olahan Penulis, 2023

## 2.7. Kerangka Pemikiran

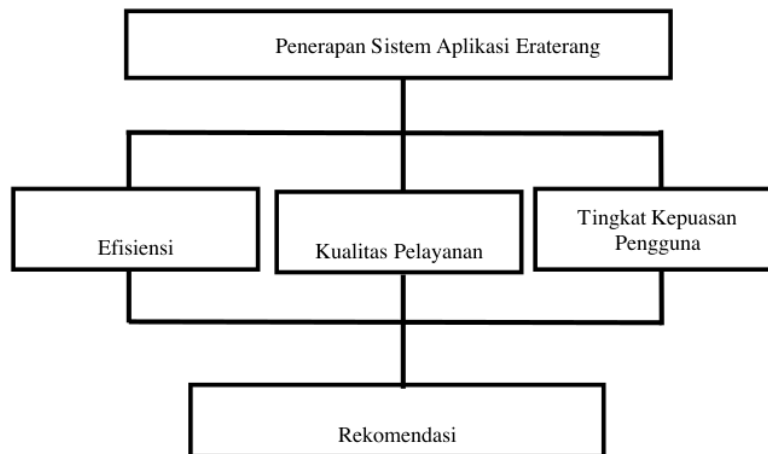
Kerangka pemikiran merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2019: 45).

Oleh karena itu, kerangka pemikiran dalam Penulisan ini menjelaskan bahwa Penulisan dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri



Gunungsitoli dan ada kewajiban penerapan Eraterang yang di atur dalam SK<sup>8</sup> Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019. Eraterang mempermudah masyarakat dalam membuat surat permohonan secara online dan dimana saja. Penerapan ini diharapkan dapat meningkatkan peayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan memberi efisiensi, kualitas dan kemudahan/kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Dan secara sistematis, kerangka pemikiran dalam Penulisan ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Penulis, 2023

## **BAB III**

### **METODE PENULISAN**

#### **3.1. Pendekatan dan Jenis Penulisan**

Dalam Penulisan ini menggunakan jenis Penulisan kualitatif deskriptif yang berupa Penulisan dengan metode atau pendekatan studi kasus (Case Study). Menurut Sugiyono (2017: 11), “Penulisan kualitatif adalah metode Penulisan yang digunakan untuk mengkaji kondisi benda-benda alam, dimana Penulis merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulation (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil Penulisan kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penulisan kualitatif merupakan suatu Penulisan yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif (penggambaran yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang diamati). Dalam Penulisan ini, yang diamati adalah tentang Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

#### **3.2. Variabel Penulisan**

Menurut Sugiyono (2019: 38), “variabel Penulisan merupakan salah satu atribut atau sifat atau nilai dari orang/objek/kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh Penulis untuk dipelajari dan setelah itu ditarik kesimpulannya. Penulisan ini memiliki satu variabel (variabel tunggal) yaitu Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

#### **3.3. Lokasi dan Jadwal Penulisan**

##### **3.3.1. Lokasi**

Dalam penyusunan proposal ini, Penulis menetapkan lokasi Penulisan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang beralamat di Jl. Pancasila No. 12 Gunungsitoli.

### 3.3.2. Jadwal Penulisan

**Tabel 3.3.2**  
**Jadwal Penulisan**

Kegiatan	Jadwal																	
	Juni 2023			Juli 2023			Agustus 2023			September 2023			Oktober 2023			November 2023		
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■															
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing			■	■	■													
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi						■												
Pengumpulan Data							■	■	■	■								
Penulisan Naskah Skripsi										■	■	■	■					
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing												■	■	■				
Penulisan dan Penyempurnaan Skripsi																■	■	
Ujian Skripsi																	■	

Sumber: Olahan Penulis, 2023

### **3.4. Sumber Data**

Sumber data terdiri atas 2 bagian menurut Sugiyono (2018: 456), antara lain:

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden Penulisan melalui wawancara dan dokumentasi di lapangan
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi dokumen dan laporan serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan Penulisan.

Dari pernyataan diatas, maka penulis akan menggunakan jenis data primer.

### **3.5. Instrumen Penulisan**

Menurut Sugiyono (2017: 251), “instrumen Penulisan adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Sedangkan menurut Purwanto (2018: 41), “instrumen Penulisan pada dasarnya adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam Penulisan”.

Oleh sebab itu, instrumen Penulisan kualitatif menurut Sugiyono (2017: 305) adalah “Penulis itu sendiri”. Hal ini berarti seorang Penulis menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya Penulisan. Penulis langsung terjun ke lapangan untuk mencari serta mengumpulkan data yang diperlukan. pada Penulisan Informan dalam Penulisan ini yaitu 3 orang pegawai Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan sebagian dari masyarakat yaitu 4 orang yang mengurus surat keterangan di aplikasi Eraterang di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang dimana Penulisan ini dilakukan dalam waktu kurun 1 bulan.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam menghimpun data yang dibutuhkan dalam penulisan Penulisan ini, maka Penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode interview/wawancara merupakan sebuah aktivitas yang dikerjakan Penulis untuk mendapatkan informasi yang akurat dari informan secara langsung. dalam Penulisan ini menggunakan wawancara mendalam untuk memperoleh keterangan dan dilakukan dengan tanya jawab secara langsung oleh Penulis dengan sumber, dengan bantuan pedoman agar mempermudah wawancara.
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data melakukan pengamatan terhadap objek Penulisan.
3. Dokumentasi merupakan kegiatan untuk memperoleh data dari narasumber, data yang diperoleh yaitu melalui rekaman dan dokumen. Dokumen digunakan untuk memudahkan penulis dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkret.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Teknik menganalisis data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan hasil/jawaban dari masalah yang terdapat pada Penulisan (Sugiyono, 2018: 285). Dalam Penulisan ini, Penulis akan menempuh langkah sebagai berikut:

#### **1. Mengumpulkan Data**

Dalam mengumpulkan data, Penulis nantinya mendatangi tempat Penulisan, yaitu Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan membawa surat izin secara formal karena sebelumnya pihak Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah memberikan izin untuk melakukan Penulisan. Kemudian, Penulis akan menemui orang-orang yang telah ditentukan sebagai informan. Proses selanjutnya adalah dengan melakukan wawancara dan metode dokumentasi untuk memperoleh data yang diperlukan dengan lengkap.

#### **2. Reduksi Data**

Data yang telah terkumpul dari hasil wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi kemudian digabungkan dengan memilih data yang penting sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan dalam penulisan tersebut.

### 3. Display Data

Suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.

### 4. Mengambil Kesimpulan

Pada awal pengumpulan data, Penulis sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Penulisan

#### 4.1.1. Sejarah Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

1 Pada zaman VOC, atau pada tahun 1815 di pulau Nias dan dipulau-pulau sekitarnya terdapat wilayah Hukum yang disebut “BANUA” pemerintah dibanua tersebut dikepalai oleh seorang “SANUHE” atau “SIULU” untuk mengatur segala sesuatunya yang berhubungan dengan tata hidup masyarakat dalam perrsekutuan Hukum. Banua yang ditentukan oleh suatu lembaga Hukum yang disebut dengan “FONDRAKO” yaitu menentukan/mengatur, menetapkan dan melaksanakan sangsi Hukum. Ada 5 pokok yang diatur di dalam FONDRAKO yaitu:

1. Fondu atau agama animism
2. Fangoso atau perekonomian
3. Hao-hao/ele-ele atau kebudayaa
4. Forara hao-fawanua atau membereskan permasalahan hak dan kewajiban
5. Bowo atau keadilan sosial

Untuk memperluas kekuasaan, maka SANUHE atau SALAWA mbanua membentuk satu perikatan yang disebut “ORI” dikepalai oleh seorang yang diketuakan diantara SANUHE-SANUHE tersebut dalam jabatan yang disebut “TUHENORI”, sedangkan ORI terdiri dari beberapa benua. ORI juga mengatur Hukum yang berlaku dalam wilayah ORI yang bersumber dari FONDRAKO dan mempunyai kedaulatan penuh. Di dalam

lingkungan banua banua ORI berada dalam tangan TUHENORI dan dibantu oleh “SANUHE-SANUHE NORI”. yang bertindak sebagai pemerintah, Pengadilan dan sebutan Hukum adalah “SANUHE/SIULU MBANUA/TUHENORI” secara bersama-sama, akan tetapi baru mendapat pelaksanaan sesudah musyawarah dan persetujuan warga banua atau warga ORI. Tempat untuk memutuskan dan mengumumkan sesuatu keputusan adalah dilakukan di dalam “OSALI”.

a. Zaman Penjajahan Inggris (1815-1825)

Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang sekarang, dahulu diperintah oleh Inggris dan bergabung pada pemerintahan di Inggris yang berpusat di Natal. Dan kepala pemerintahnya di Nias bernama “Wiliam Jack” dan setelah ada pemerintahan tersebut maka perbedakan/penculikan dan pemenggalan kepala manusia dilanggar. Sedangkan kekuasaan SALAWA/SIULU dan TUHENORI tetap diakui oleh Pemerintah Inggris.

b. Zaman Penjajahan Belanda

Wilayah Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang sekarang, telah diperintah Inggris dan akibat kekalahan Inggris di Eropa, maka pemerintah di Nias kembali diperintah oleh Belanda yang berpusat di Natal dan jabatan penguasa Belanda di Nias hanya Posthouder, mulai tahun 1926. Pulau Nias dijajah oleh Belanda sejak tahun 1825-1838 tetapi yang berkuasa dalam pemerintahan ORI dan banua adalah SALAWA-SALAWA/SIULU-SIULU serta TUHENORI. Hukum yang berlaku pada waktu itu adalah Hukum adat yang berlaku pada tahun 1840. Governement Michiels dari Padang mengirimkan prajurit Belanda di Lagundri dan menerapkan seorang Gezeghebber yang berfungsi sebagai kepala pemerintah dan sebagai Hakim yang melindungi pemerintah dari serangan SIULU-SIULU Mbanua dan barulah terbuat banteng (tembok) di Lagundri oleh para prajurit pada tahun 1847.



Tetapi pada tahun 1860 setelah benteng hancur akibat pasang laut, maka penduduk kampung Botohili dan Orahili merampas meriam dan senapan milik prajurit Belanda. Tetapi tidak dikembalikan bahkan beribu-ribu rakyat yang dipimpin oleh SIULU-SIULU mengusir Belanda serta pemerintahannya.

Sehubungan dengan peristiwa tersebut, pada tahun 1863 dikirim 600 orang tentara di bawah kepemimpinan Mayor Fritzen berhasil mendarat di Lagundri dan membakar kampung Orahili dan Botohili serta kampung Lolowua. Akan tetapi walaupun Belanda menang, tetapi Banua-Banua lain yang ada di pedalaman pulau Nias dengan dipimpin oleh Boholu Waruwu, Nitano Halawa, Sanigehe Fau, dari Bawomataluo, Sihuwa Mola, Baligu Giawa, Waruwu tetap mempertahankan kekuasaan mereka dan menyusun kekuatan pada suatu benteng di Hili onihadumba untuk melakukan penyerangan terhadap Belanda. Oleh karena itu, Belanda melepaskan sebagian wilayah yang telah dikuasai dan oleh karena itu Belanda hanya menempati di wilayah "Rapat Gebiet" yang daerahnya mulai dari Oloro ke Laraga atau sebagian besar wilayah kecamatan Gunungsitoli adalah "Civil Gesangheber". Dan SALAWA-SALAWA dan SIULU-SIULU maupun TUHENORI berkuasa penuh di wilayah Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan kecuali wilayah Rapat Gabiet. Pemerintah Belanda pada waktu itu menyadari bahwa SALAWA-SALAWA dan SIULU-SIULU tidak dapat dikuasai atau ditundukkan secara kekerasan maka pada

tahun 1854 Belanda menyuruh seorang Pastor katolik yang bernama Van Hesseler untuk menyebarkan Agama dan bertempat tinggal disogawu-gawu namun misinya tidak berhasil.

Mengapa misinya tidak berhasil karena beliu meninggal dunia, berhubungan dengan itu maka pada tahun 1865 dari R.M.G ditugaskan seorang pendeta yang bernama Denninger untuk menyebarkan Agama Kristen Protestan yang berkedudukan di Lasara. Pada tahun berikutnya pendeta-pendeta lain ditempatkan di Lolowua, Humene, Tugala Oyo, Laraga, Bawalia, serta di Siforoasi dan ternyata menguasai kembali banua-banua tersebut. Adapun SALAWA-SALAWA yang selalu bertahan malah mengadakan perlawanan. SALAWA Balohalu Waruwu, SALAWA Nitano, SALAWA Faodu Eho HALAWA, SALAWA Sarobadano Nduru gugur dalam pertempuran sedangkan di pihak Belanda gugur 11 orang prajurit yang dipimpin oleh Letnan Hier Rusten yang makamnya terletak dikampung Lolozasai sampai sekarang.

SALAWA Boluhalu Waruwu di tangkap dan kemudian dipenjarakan ditarutung sampai meninggalnya pun disana. Pada tahun 1903 Kontroleur yang berkedudukan di Lolowandi Sabot olek Rychers yang kemudian digantikan yang kontroleur bernama Koem dan pada tahun 1904/1906 Kontroleur Scorder memaksakan pembukaan jalan dari Gunungsitoli ke Teluk dalam, ke Lolowau, ke Sirombu, ke Mandehe, terus menuju Lahagu. Kemudian pada tahun 1908 pulau Nias dan pulau-pulau sekitarnya sebagai

Afdeling yang dipimpin oleh Asisten Residen yang berkedudukan di Gunungsitoli. Ada 4 Afdeling yang ada dipulai Nias pada saat itu antara lain:

1. Onderraf deling wilayah Rampai/Rampai Gbiet berpusat di Gunungsitoli dan dikepalai oleh seorang kontrolleur.
2. Noord Nias, berkedudukan di Lahewa dan dikepalai oleh seorang Koroleur Maidaman (1908-1915).
3. Onderradeeling West Nias, semula berkedudukan di lahagu kemudian di Sirombu dan terakhir di Lolowau yang dikepalai oleh seorang Gezegheber atau kontrolleur yang masing-masing bernama Turstiegen (1908-1911) dan levermen (1911-1913) dan Rossem (1913-1915).
4. Onderafdeling Zauit Nias berkedudukan di Teluk Dalam dipakai oleh Gezeghobber Hayanius (1911-1913) dan selesai (1914-1919).

Dari setiap Onderafdeling dibagi lagi dalam beberapa Distrik yang dipakai oleh orang asisten Demag. Dan Distrik ini dikepalai oleh seorang TUHENORI sedangkan tiap-tiao ORI terdiri dari beberapa Benua yang dikepalai oleh seorang SALAWA atau SIULU. Pada tahun 1919 status pulau Nias sebagai eilayan Pengadilan Negeri Gunungsitoli, sedangkan Afdeling Van Nias masuk Residen Tapanuli dan asisten Residen P. Kartahus tetap berkedudukan di Gunungsitoli dan pada waktu itu Afdeling Van Nias hanya di bagi 2 Onderafdeling.

c. Zaman Jepang

Pulau Nias sekitarnya pada waktu pendudukan Jepang. Status pemerintahan tetap seperti masa pendudukan Belanda, hanya saja namanya yang diubah yaitu Afdeling Van Nias diganti dengan Su TjuTjoyang dipakai oleh seorang Bungutiyo (gun saibu) dan Afdeling/Anderaf Deling berubah nama menjadi “Gun” dan dikepalai oleh Guniyo, Distrik disebut “Son” dan dikepalai oleh Santiyo ORI disebut KU dan TUHENORI disebut “Kum” sedangkan SALAWA/siulu disebut “KUMITJIO”. Sedangkan Landrad di Gunungsitoli menjadi “TIHOOHOOIN” dan sebagai Pengadilan sehari-hari bagi semua penduduk terkecuali Jepang Hakim disebut “STIKHOHOON” sedangkan Kejaksaan disebut “KEN SATU KANG” sedangkan Jaksa disebut “KENSATUPONG”.

d. Zaman Merdeka

Sejak akhir tahun 1945, sampai dengan agresi pertama tahun 1948, kabupaten Nias menjadi Luhak dan kepala daerah Luhak yang dijabat oleh D.Z Marunduri sebagai kepala Luhak pertama. dan Tihho Hooin berubah menjadi Pengadilan Negeri dan ketuanya dijabat oleh D.Z Marunduri sebagi tugas rangkap dan tugas mana yang diberikan atas tunjukan PPPKI selanjutnya pada tahun 1949 teerjadi lagi perubahan sebutan Luhak menjadi Bupati dan KNI (Komite Nasional Indonesia) P.R Telaumbanua menjadi Bupati, D.Z Marunduri menjadi kepala Kejaksaan,

Asanudin Waruwu menjadi komandan Bataliyon dan Talizaro Hulu menjadi komisaris Polisi.

Berdasarkan peraturan perdana Menteri R.I dan ketetapan Gubernur Sumatera Utara NO.5/G.S.O.O.E-1949, maka diwilayah kabupaten Nias berdiri Pengadilan Negeri yang pada saat itu ditunjuk TOHUMBOWO ZEBUA sebagai kepala dan BARHANNUDIN sssebagai Panitera dan kemudian Ketua Pengadilan Negeri digantikan oleh HELUMBOWO HULU, NURAT GINTING,BENITO HARAHAHAP,SH, HARLOLD POHAN, SH, DAYUSMI ADHAN,SH, HAOGOARO HAREFA,SH, TAHAN GULTOM,SH, D.L. SAMOSIR,SH, SIBRO TARIGAN,SH, HENDRA H. SITUMORANG,SH, PASTRA JOSEPH ZIRLUO,SH,M,Hum., TOGAR SIMAMORA,SH,MH, EDISON SH, LUCAS SAHABAT DUHA,SH,MH, KHAMIZARO WARUWU,SH,MH, NELSON ANGKAT,SH,MH, MERY DONNA TIUR PASARIBU,SH,MH, AGUS KOMARUDIN,S.H dan sekarang yang dipimpin oleh ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli bapak WIJAWIYATA,S.H.

Sedangkan Panitera sampai pada tahun 2015, dan Sekretaris<sup>2</sup> digantikan oleh SABIRIN LUBIS, TERODODO ZEBUA, MULDEN DAMANIK,SMHK, HIMBALO SRI HUTASUHUT,SH, ALUI ZI DUHU HAREFA,SH, DONISI HULU, HASAN BASRI ZEGA, SALOMO SIMANJORANG,SH, JASMIN GINTING,SH, HERMAN SEBAYANG,SH,MH,

RAHMAD PARULIAN,SH, Mhum, TEMAZIDUHU HAREFA, SH, sekarang tahun 2016 jabatan Panitera dan sekretaris dibagi menjadi 2 jabatan, Panitera jabatan, Panitera oleh DANIEL KEMIT, SH, dan Sekretaris oleh ERWIN HAREFA,SH, saat ini Panitera dipimpin oleh DANIEL KEMIT, SH dan Sekretaris oleh ERWIN HAREFA,SH.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pengadilan Negeri Kota Gunungsitoli**

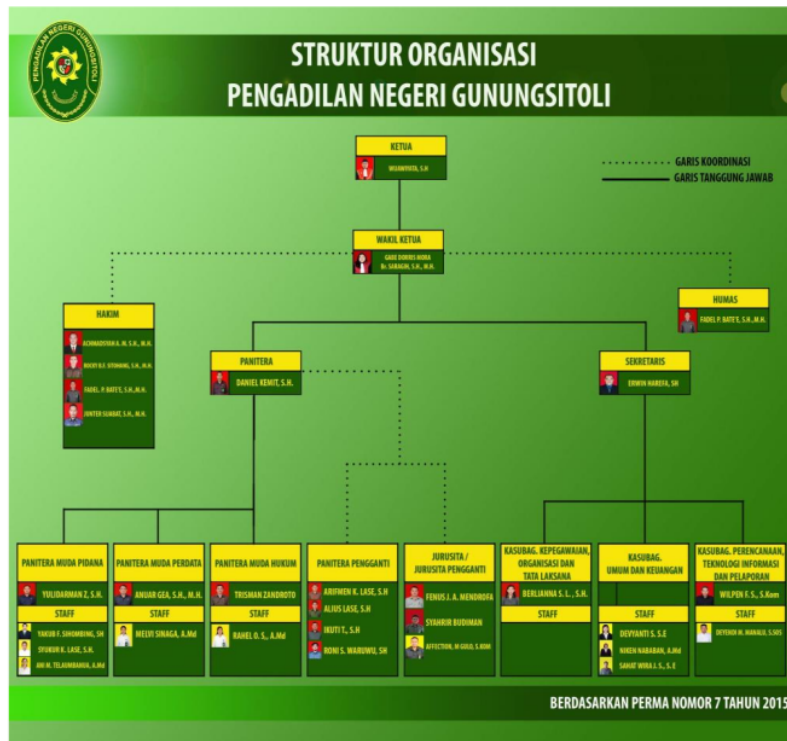
Adapun visi misi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang terdiri dari:

- a. Visi “terwujudnya Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang agung”.
- b. Misi “menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Gunungsitoli, memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan, meningkatkan kualitas kepemimpinan dan Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
- c. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Negeri Gunungsitoli

#### **4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Pengadilan Gunungsitoli**

Sebuah instansi pemerintah tidak dapat melakukan aktifitasnya dengan baik tanpa adanya struktur organisasi, struktur organisasi berguna untuk menunjukkan fungsi, jabatan, tugas, serta wewenang masing-masing bagian. selain itu, struktur organisasi akan mempermudah kordinasi dan pengawa

Gambar 4.1 Stuktur Organisasi



Sumber : Website Pengadilan Negeri Gunungsitoli

#### 4.1.4. Deskripsi Identitas Informan

Informan Penulisan ini terdiri dari 7 orang informan, 1 orang informan kunci yaitu bagian Aplikasi Eraterang 2 orang untuk informan pendukung Penulis mewawancarai Pengawasan Bagian Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan 1 orang Petugas PTSP Bagian Hukum Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 3 orang masyarakat pengguna Aplikasi Eraterang.

Penulis melakukan wawancara mendalam (*in-depth Interview*) yang bertujuan untuk memperjelas dan memperkuat data yang diperoleh dilapangan, keseluruhan informasi tersebut dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling karna teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria yang dibuat Penulis berdasarkan tujuan Penulisan. kriteria dari informan yang dipilih yaitu memiliki kriteria yang berdasarkan ketentuan yang telah Penulis tentukan untuk kemudian

dipertimbangkan oleh Penulis, sesuai dengan keterkaitan mereka dengan Penulisan ini.

Adapun jadwal wawancara informan kunci dan informan pendukung pada tabel dibawah ini:

**Table 4.3 Jadwal Wawancara Dengan Informan Kunci**

<b>Nama Informan</b>	<b>Usia</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tempat Wawancara</b>
Trisman Zandroto	52	SMA	28 Juni 2023	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Sumber : Penulis 2023

**Tabel 4.4 Jadwal Wawancara Dengan Informan Pendukung**

<b>Nama Informan</b>	<b>Usia Informan</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tempat Wawancara</b>
Junter Sijabat, SH.,MH	40	S-1	24 Agustus 2023	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli
Rakhel Ovitalia Sianipar, A.Md.A.B	25	D3	28 Agustus 2023	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli



Anfawan Zebua	35	SM A	31 Agustus 2023	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli
Megawati Zega	36	SM A	04 September 2023	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli
Oktavianus Halawa	22	SM A	06 September 20 23	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli
Mareti Waruwu	51	SM A	11 September 2023	Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Sumber : Penulis 2023

berikut ini Penulis deskripsikan nama-nama dan identitas serta dokumentasi foto informan kunci dan pendukung diantaranya :

1. bagian Aplikasi Eraterang selaku selaku Panitera Muda Hukum yang membidangi Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli Bapak Trisman Zandroto.
2. Bagian Pengawasan Bagian Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli Bapak Junter Sijabat, SH.,MH.
3. Rakhel Ovitalia Sianipar, A.Md.A.B Operator Pengaplikasian Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.
4. Anfawan Zebua Petugas PTSP Bagian Hukum Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

5. Megawati Zega masyarakat sebagai pengguna aplikasi Eraterang.
6. Oktavianus Halawa Masyarakat sebagai pengguna aplikasi Eraterang
7. Mareti waruwu masyarakat sebagai pengguna aplikasi Eraterang

Adapun identitas dari informan kunci yang dipilih dalam Penulisan ini adalah yang dapat memenuhi kebutuhan Penulis dalam melakukan Penulisan ini, dengan menggunakan teknik Purposive Sampling. Bapak Trisman Zandroto yang biasa di panggil Bapak Trisman, merupakan informan kunci dalam Penulisan ini, beliau juga merupakan Panitera Muda Hukum yang bagian Pekerjaan membidangi Bagian Aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Pada Penulisan ini Penulis melakukan wawancara pada tanggal 24 Agustus 2023. Saat Penulis meminta izin kepada beliau atau Bapak Trisman Zandroto begitu ramah dan baik, saat Penulis meminta waktu beliau untuk di wawancarai tentang bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas Sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Sebelumnya Penulis sudah membuat janji untuk melakukan wawancara kepada beliau, Penulis datang pada hari kamis.

Pada saat melakukan wawancara informan selalu santai dan ramah kepada saya, sehingga Penulis tidak merasa tegang dan gugup pada saat melakukan wawancara, dan juga memberikan motivasi-motivasi kepada Penulis seputar dengan dunia kerja dan dunia pendidikan.

Penulis memilih Trisman Zandroto karena beliau adalah Panitera Muda Hukum yang membidangi surat keterangan di aplikasi eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

- 1) Junter Sijabat, SH.,MH bertugas sebagai Pengawas Bagian Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli, beliau juga adalah sebagai pemberi informasi terkait dengan kepengurusan surat keterangan di Aplikasi Eraterang, dan beliau juga sangat baik dan ramah sehingga Penulis merasa nyaman dalam melakukan wawancara, dan memberikan motivasi kepada Penulis seputar dunia pendidikan dan dunia kerja, sehingga selama proses pelaksanaan wawancara dapat terselesaikan

dengan baik dan Penulis juga mendapatkan informasi penting pada Aplikasi Eraterang di pengadilan negeri gunungsitoli.

- 2) Rakhel Ovitalia Sianipar, A.Md.A.B beliau dalah bagian penting di bidang kepengurusan Surat keterangan di Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. beliau merupakan orang yang sangat ramah, membantu Penulis dan suka membuat humor sehingga Penulis nyaman saat melakukan wawancara. Beliau juga adalah informan pendukung ketiga, pada saat Penulis meminta waktu beliau untuk di wawancarai dengan ramah dan beliau mengatakan bahwa dia siap diwawancarai untuk menyukseskan Penulisan yang dilakukan oleh Penulis.
- 3) Megawati Zega merupakan informan pendukung kelima beliau selaku masyarakat yang menggunakan Aplikasi Eraterang, dan ibu Megawati Zega ini juga memberikan waktunya kepada peniliti untuk di wawancarai dan menggali informasi terkait dengan penggunaan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, beliau juga memberikan kepada Penulis informasi tentang apa manfaatnya penggunaan Aplikasi Eraterang ini dan apa kendala-kendala yang dialami dalam penggunaan aplikasinya.
- 4) Otavianus Halawa, sebagai informan pendukung keenam beliau adalah masyarakat yang menggunakan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, dan beliau dapat memberikan kepada Penulis informasi-informasi seputar penggunaan Aplikasi Eraterang dalam mengurus surat keterangan berbasis *online*.
- 5) Mareti Waruwu sebagai informan pendukung beliau adalah masyarakat yang menggunakan Aplikasi Eraterang, dan juga dapat memberikan kepada Penulis dan siap untuk di wawancarai.

#### **4.2. Hasil Wawancara Dan Observasi**

Dalam upaya untuk mendapatkan hasil dari wawancara dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor

Pengadilan Negeri Gunungsitoli maka Penulis telah melakukan wawancara terhadap informan yaitu bagian yang menangani Aplikasi Eraterang, Pengawas Bagian Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli, staf dan masyarakat. Melalui wawancara ini, Penulis berharap dapat menggali informasi dan data terkait evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi eraterang. Adapun tujuan dalam Penulisan ini adalah Untuk mengetahui persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, Untuk mengetahui penilaian yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Maka Penulis melakukan observasi dan wawancara serta pengumpulan dokumen untuk menjawab tujuan Penulisan yang dibuat oleh Penulis.

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Penulis.

#### **4.2.1. Persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.**

Persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi, Masyarakat sangat mengapresiasi kehadiran aplikasi eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli karena memudahkan masyarakat dalam proses pengajuan permohonan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aplikasi Eraterang ini tidak hanya mempermudah masyarakat tetapi membantu Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus tatap muka akan tetapi bisa memberikan pelayanan online kepada masyarakat. Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang pasti ada kelebihan

dan kekurangannya. Dimana kelebihan adalah Dalam prosesnya, Eraterang memiliki kelebihan, antara lain: Pemohon surat keterangan tidak perlu datang mengantarkan Berkas Permohonannya di Pengadilan, karena dapat menginput permohonannya dari rumah sehingga lebih efektif dan efisien dalam proses pendaftaran serta pembuatan dokumen surat keterangannya, proses pengajuan permohonan surat keterangannya cepat dan dokumen atau data masyarakat selalu aman dan transparansi. Dan yang menjadi kelemahannya adalah Kekurangan Aplikasi Eraterang terletak pada jaringan sistem yang terkadang mengalami kemacetan saat diakses. Ini terjadi jika terjadi pembaharuan aplikasi dari pusat.

<sup>7</sup> Eraterang/Surat Keterangan Elektronik adalah produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum, dan berlaku di semua Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Eraterang adalah layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh pemohon dimanapun ia berada (selama ada akses internet via HP/Gawai dan Komputer/PC).

<sup>8</sup> Kewajiban penerapan Eraterang tertuang dalam SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (ERATERANG) di Lingkungan Peradilan Umum.

Menurut Noviansyah (2018:78) Sistem aplikasi adalah program komputer yang dirancang untuk membantu manusia dalam mengeksekusi tugas tertentu, yang mendasarkan pada penggunaan atau penerapan konsep tertentu yang menjadi inti pembahasannya.

Untuk mengetahui Presepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, maka Penulis melakukan wawancara dengan informan yaitu Bapak Trisman Zandrot Selaku Panitera Muda Hukum yang membidangi Aplikasi Eraterang, Bpk. Anfawan Zebua (PPNPN) sebagai Petugas PTSP Bagian Hukum, dan Rahel ovitalia Sianipar, A.Md.,A.B Sebagai Admin dari aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan negeri Gunungsitoli pada tanggal 28

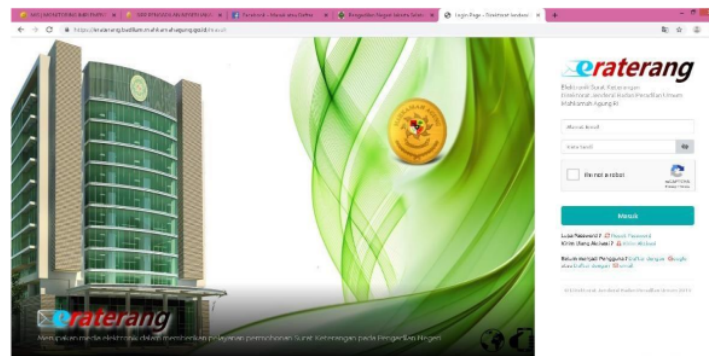
Agustus 2023 pukul 09:00 wib di ruangan kerja mereka masing-masing,

1. Bagaimana proses pengajuan permohonan surat keterangan dengan menggunakan Aplikasi Eraterang. Mereka memiliki jawaban yang sama atas pertanyaan yang yang diajukan, mereka mengatakan bahwa:

“Dalam proses pengajuan permohonan dalam menggunakan aplikasi eraterang sebagai berikut: Persiapan Dokumen Pastikan Anda memiliki semua dokumen yang diperlukan untuk permohonan Anda, kemudian Daftarkan diri Anda di sistem aplikasi Eraterang, jika belum memiliki akun. Biasanya, Anda akan diminta untuk mengisi formulir pendaftaran dan menyediakan informasi yang diperlukan, kemudian Buat permohonan Anda menggunakan aplikasi Eraterang, lengkapi semua informasi yang diperlukan, dan unggah dokumen-dokumen yang relevan, kemudian Pembayaran, Jika ada biaya yang terkait dengan permohonan Anda, Anda mungkin perlu melakukan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara bukan pajak) di no. rek Kantor yg telah ditentukan ditentukan, Pastikan semua data yang Anda berikan telah lengkap sesuai dengan persyaratan yang berlaku, kemudian Penyerahan Permohonan, Setelah semua langkah selesai, kirimkan permohonan Anda melalui aplikasi Eraterang atau sesuai dengan instruksi yang diberikan, yang terakhir Tindak Lanjut, Anda mungkin perlu menunggu untuk mendapatkan pemberitahuan atau tindak lanjut dari pihak Admin mengenai status permohonan anda”.

Dengan demikian, Penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam proses pengajuan permohonan penggunaan aplikasi eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, harus mengikuti langkah-langkah di atas yang telah di jelaskan oleh bapak/ibu informan.

Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Eraterang



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

2. Bagaimana aplikasi Eraterang membantu meningkatkan efisiensi di kantor pengadilan Gunungsitoli?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Anfawan Zebua (Petugas PTSP Bagian Hukum Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli) pada tanggal 31 Agustus 2023 pukul 10.00 wib di ruangan kerjanya, menurutnya:

”Aplikasi Eraterang ini sangat membantu meningkatkan efisiensi di kantor pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan cepat dan akurat. Ini mengurangi beban kerja manual dan meminimalkan resiko di kantor pengadilan Negeri Gunungsitoli”

Selanjutnya, Penulis memberikan pertanyaan yang sama kepada ibu Rakhel Ovitalia Sianipar, A.Md.A.B (operator yang membidangi Eraterang) dengan jawaban:

“Dengan perkembangan teknologi pada saat ini, apapun yang bersangkutan dengan kepengurusan administrasi bisa di urus melalui online, terutama di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, salah satunya adalah penggunaan Aplikasi Eraterang dimana aplikasi ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan menyediakan alat otomatisasi untuk

membantu mengurangi pekerjaan manual dan mengurangi risiko di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli”.

Berdasarkan jawaban informan diatas maka Penulis dapat menyimpulkan bahwa, Dengan adanya Aplikasi Eraterang, efisiensi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli meningkat secara signifikan melalui otomatisasi manajemen kasus, penjadwalan sidang, pengarsipan dokumen, dan pelaporan yang cepat dan akurat, mengurangi beban kerja manual dan resiko.

3. Bagaimana pengalaman anda terhadap proses surat keterangan setelah penggunaan Aplikasi Eraterang, apakah semakin cepat atau lambat?

Pertanyaan tersebut ditujukan kepada Ibu Megawati Zega (Pengguna Aplikasi Eraterang/Masyarakat) dengan jawaban:

“Setelah saya menggunakan aplikasi Eraterang ini sangat membantu saya dalam kepengurusan surat keterangan yang saya urus, dan dalam proses pengerjaannya sangat cepat dan efisiensi dan data kita selalu aman”

Selanjutnya Penulis memberikan pertanyaan yang sama kepada Bpk Oktavianus Halawa (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) dengan jawaban:

“Setelah mencoba aplikasi Eraterang, saya menemukan bahwa aplikasi ini sangat memudahkan saya dalam mengurus surat keterangan, dan prosesnya berjalan dengan sangat efisien dan cepat, serta data-data kita selalu terjaga keamanannya”

Dengan demikian, bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam pengurusan surat keterangan dengan proses yang efisien, cepat, dan menjaga keamanan data dengan baik.

Berdasarkan uraian hasil wawancara yang telah disimpulkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Presepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri



Gunungsitoli adalah memanfaatkan teknologi yaitu aplikasi Eraterang yang membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen yang di butuhkan masyarakat, secara cepat tanpa harus mengantri dan mengurus secara manual dan membutuhkan waktu lama. Dengan hadirnya aplikasi Eraterang ini sangat membantu dalam pengurusan surat keterangan dengan proses yang efisien, cepat, dan menjaga keamanan data dengan baik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

#### **4.2.2. Penilaian yang diberikan pengguna terhadap pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli**

Penilaian yang diberikan pengguna terhadap pelayanan publik setelah penerapan sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, masyarakat sangat mengapresiasi Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang telah Memberikan Pelayanan Publik berbasis online dalam mengurus surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang. Setelah penerapan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli masyarakat sangat terbantu dalam mengurus surat keterangan dengan cepat dan data atau dokumen masyarakat selalu aman dan transparansi. Maka Penulis melakukan wawancara dengan Ibu Megawati Zega selaku Masyarakat/Pengguna Aplikasi pada hari Senin, 04 September 2023 Pukul 09.30 wib, dengan pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang Aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli saat ini, apakah mempermudah proses administrasi. Beliau mengatakan bahwa:

“Aplikasi Eraterang ini, sangat mempermudah saya dalam proses administrasi, dengan menggunakan aplikasi Eraterang ini proses pengurusan surat keterangan yang kita urus sangat cepat mudah dan data kita aman”

Selanjutnya Penulis memberikan pertanyaan yang sama kepada Bapak Mareti Waruwu (Masyarakat/Pengguna Aplikasi) dengan jawaban:

“Dengan adanya aplikasi Eraterang di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli maka dapat mengurus surat Keterangan yang kita urus dengan proses cepat dan data kita selalu aman, walaupun pada punggunaanya membutuhkan konsentrasi pengguna dalam mengupload dokumennya di sebabkan sering terjadi kesalahan koneksi internet buruk dan aplikasinya sering error”

Dengan demikian, Penulis dapat menyimpulkan bahwa Aplikasi Eraterang sangat membantu dalam administrasi, mempercepat pengurusan surat keterangan, dan menjaga keamanan data.

2. Sebelum adanya Aplikasi Eraterang, menurut bapak/ibu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

Pertanyaan ini ditujukan kepada Bapak Mareti Waruwu (Masyarakat/pengguna aplikasi eraterang), menurutnya:

“sebelum adanya Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli masih belum maksimal, dimana dalam proses pengurusan surat keterangan harus diajukan secara manual dan Masyarakat harus langsung megantarkan berkasnya ke Kantor Pengadilan, serta menunggu antrian dalam pengambilan surat keterangannya, Setelah di terbitkan aplikasi Eraterang ini, mempermudah masyarakat dan mengurangi juga beban kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, Karena tanpa harus ke kantor kita bisa mengakses dengan menggunakan Aplikasi Eraterang”

Dengan demikian, Dengan adanya Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, kualitas pelayanan telah meningkat secara signifikan. Proses pengurusan surat keterangan menjadi lebih cepat dan efisien, antrian berkurang, dan risiko kehilangan data berkurang karena beralih dari sistem manual ke sistem digital. Masyarakat dapat mengurusnya secara online tanpa harus datang ke kantor, yang pada akhirnya mengurangi beban bagi Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

3. Setelah adanya Aplikasi Eraterang, apa yang bapak/ibu rasakan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

Pertanyaan diatas dituukan kepada ibu Megawati Zega (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang), menurutnya:

“setelah adanya aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, kualitas pelayanan yang di berikan semakin meningkat dan bagus, karena dalam pengurusan surat keterangannya tidak harus membuat dalam bentuk manual akan tetapi bisa di urus melalui online serta Pegawai yang ada di kantor Pengadilan memberikan pemahaman kepada saya dalam mengoperasikan aplikasi Eraterang ini”.

Selanjutnya memberikan pertanyaan yang sama kepada Bapak Oktavianus Halawa (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) dengan Jawaban:

“Setelah diperkenalkannya Aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli, kualitas layanan yang disediakan telah meningkat dan menjadi sangat baik. Hal ini karena dalam pengolahan surat-surat yang saya urus, tidak perlu lagi membuatnya secara manual akan tetapi dapat diproses secara online”

Dengan demikian, Dengan adanya aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, kualitas pelayanan meningkat dan lebih efisien, menghilangkan kebutuhan untuk pengurusan surat keterangan secara manual, serta memberikan pelatihan dalam penggunaan aplikasi eraterang.

4. Apakah bapak/ibu merasakan kepuasan setelah menggunakan Aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan bagaimana bentuk kepuasan yang dialami?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Mareti Waruwu (Masyarakat/Pengguna Aplikasi) menurutnya:

“Setelah saya menggunakan aplikasi Eraterang ini, saya merasa sangat puas dengan kemudahan mengurus surat keterangan secara online. Proses pembuatannya sangat cepat, dan yang tidak kalah penting, data-data kita selalu aman dan terdapat transparansi yang baik”

Dengan demikian, Dengan menggunakan Aplikasi Eraterang, pengguna merasa puas dengan pengurusan surat keterangan secara online karena prosesnya sangat cepat, data-data tetap aman, dan terdapat tingkat transparansi yang tinggi.

5. Apakah ada kendala dan hambatan yang anda alami dalam pemrosesan surat keterangan menggunakan Aplikasi Eraterang?

Pertanyaan ini ditujukan kepada Bpk. Mareti Waruwu (Masyarakat/Pengguna Aplikasi) dengan jawaban:

“Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang ini untuk proses surat keterangan, ada beberapa kendala yang saya alami dalam menggunakannya seperti, koneksi internet buruk. Ketika internetnya buruk maka proses pengupload file di aplikasinya sangat lambat”

Selanjutnya Penulis memberikan pertanyaan yang sama kepada Ibu Megawati Zega (Masyarakat) dengan jawaban:

“selama saya menggunakan Aplikasi Eraterang ini sangat mempermudah saya dalam mengurus surat keterangan dengan cepat dan aman, namun tidak terlepas dari kendala dalam penggunaannya yaitu, aplikasinya sering error sehingga pada saat upload dokumen di aplikasinya tiba kembali ke layar awal, tentunya mengulang lagi dalam pengisian dokumen di aplikasinya, kemudian masalah koneksi jaringan yang tidak stabil atau buruk”

Dengan demikian, hambatan yang dialami masyarakat atau pengguna aplikasi Eraterang adalah koneksi internet Aplikasi yang memerlukan koneksi internet yang stabil dapat menjadi masalah jika pengguna berada di area dengan konektivitas yang buruk.

6. Apakah bapak/ibu merasakan kepuasan setelah menggunakan aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan bagaimana bentuk kepuasan yang dialami?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Mareti Waruwu (Masyarakat/Pengguna Aplikasi) menurutnya:

“Setelah saya menggunakan aplikasi Eraterang ini, saya merasa sangat puas dengan kemudahan mengurus surat keterangan secara online. Proses pembuatannya sangat cepat, dan yang tidak kalah penting, mengurangi resiko biaya yang kita keluarkan”

Dengan demikian, Dengan menggunakan Aplikasi Eraterang, pengguna merasa puas dengan pengurusan surat keterangan secara online karena prosesnya sangat cepat, dan mengurangi resiko biaya.

7. Saat menyampaikan keluhan kepada pegawai Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli tentang penggunaan Aplikasi Eraterang, apakah mereka merespon dengan cepat dan tanggap?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada Ibu Megawati Zega (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) menurutnya:

“dalam penggunaan Aplikasi Eraterang ini, tentu ada yang masih saya kurang pahami, terutama dalam mengisi formulir dan mengunggah file di aplikasinya, maka saya konsultasikan kepada Pegawai yang membidangi Aplikasi Eraterang di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, Pegawainya sangat ramah dan baik merespon dengan baik serta memberikan kepada saya tata cara penggunaan aplikasinya”

Dilanjutkan dengan memberikan pertanyaan yang sama kepada Oktavianus Halawa (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) dengan jawaban:

“Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang ini, saya masih ada beberapa hal yang belum saya pahami dengan baik, terutama dalam mengisi formulir dan mengunggah file di dalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu, saya memutuskan untuk berkonsultasi dengan Pegawai yang bertanggung jawab atas aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. dan pegawainya sangat ramah dan responsif dalam memberikan bantuan kepada saya serta menjelaskan dengan jelas tata cara penggunaan Aplikasi tersebut”.

Dengan demikian, bahwa pengguna memiliki beberapa kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Eraterang, terutama dalam mengisi formulir dan mengunggah file. Namun, pengguna memutuskan untuk mencari bantuan info kepegawai di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, yang ternyata sangat ramah, responsif, dan efektif dalam memberikan bantuan serta menjelaskan cara menggunakan aplikasi tersebut.

8. Darimanakah bapak/ibu mengetahui tentang Aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak. Mareti Waruwu, (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) Menurutnya:

“Aplikasi Eraterang ini diinformasikan langsung oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli kepada masyarakat untuk dalam pengurusan Surat Keterangan sekarang tidak lagi secara manual akan tetapi di urus secara online melalui Aplikasi Eraterang”

Dengan demikian, Aplikasi Eraterang memungkinkan masyarakat Gunungsitoli untuk mengurus Surat Keterangan secara online, dan informasi terkait aplikasi ini disampaikan langsung oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli kepada masyarakat.

9. Apakah bapak/ibu diberikan pelatihan khusus oleh pegawai Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli tentang tata cara penggunaan dan fungsi Eraterang?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Oktavianus Halawa (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eratreang) menurutnya:

“setelah di munculkan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli Aplikasi Eraterang ini, dalam pengoperasiannya di berikan pelatihan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, dan bisa membuka link yang mereka bagikan kepada masyarakat”

Selanjutnya diberikan pertanyaan yang sama kepada ibu Megawati Zega (Masyarakat/pengguna Aplikasi Eraterang) dengan Jawaban:

“Setelah Aplikasi Eraterang ini diterbitkan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunung Sitoli, dalam pelaksanaannya, Aplikasi Eraterang ini akan diberikan pelatihan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunung Sitoli, serta memberikan akses kepada masyarakat untuk mengikuti tutor melalui tautan yang disediakan”

Dengan demikian, bahwa setelah Aplikasi Eraterang diterbitkan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunung Sitoli, aplikasi tersebut akan mengalami proses pelatihan yang disediakan oleh kantor

pengadilan tersebut, dan masyarakat akan diberikan akses untuk mengikuti tutor melalui tautan yang disediakan.

10. Saat mengakses Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, apakah bapak/ibu mengisi dengan lengkap persyaratan yang diminta? Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Mareti waruwu (Masyarakat/pengguna Aplikasi Eraterang) Menurutnya:

“bahwa pada saat mengurus surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang ini harus di isi data secara lengkap, dan terlebih dahulu di siapkan berkas yang akan di unggah sehingga tidak ada kendala selama proses pengiriman berkas di aplikasinya”

Dengan demikian, bahwa ketika mengurus surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang, penting untuk mengisi data secara lengkap dan menyiapkan berkas yang akan diunggah sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari kendala selama proses pengiriman berkas melalui aplikasi tersebut.

#### **4.2.3. Rekomendasi Perbaikan atau Pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.**

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penerapan suatu program tentu ada yang namanya evaluasi untuk mengetahui apa saja yang menjadi kelemahan dan kekurangan selama proses pelaksanaan suatu kegiatan. Terkait dengan penerapan aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam mengurus surat keterangan berbasis online tentu ada penilaian dari pengguna aplikasi/masyarakat baik itu sisi positif atau negatif. Untuk memastikan kebenaran data tersebut, maka Penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan sebagai berikut:

1. Apakah prosedur yang diberikan Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli termasuk mudah atau masih ada kendala?



Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Oktavianus Halawa dan ibu Megawati Zega (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) dengan memberikan jawaban yang sama :

“prosedur yang diberikan Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam penggunaan Aplikasi Eraterang, dalam pengajuan permohonan pembuatan surat keterangan secara online ini sangat mudah untuk di akses dan cepat tanpa kita harus menunggu lama keluar hasil surat keterangan tersebut”

Dengan demikian, bahwa prosedur yang disediakan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk penggunaan Aplikasi Eraterang dalam pengajuan permohonan surat keterangan secara online dianggap sangat mudah diakses dan efisien, sehingga mengurangi waktu menunggu untuk mendapatkan hasil surat keterangan.

2. Sejauh pengamatan anda, apa saja kendala-kendala yang di alami selama menggunakan Aplikasi Eraterang dalam mengurus surat keterangan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

Pertanyaan diatas di tujukan kepada informan bapak Mareti Waruwu (masyarakat/Pengguna Aplikasi) beliau mengatakan bahwa:

“Selama saya menggunakan Aplikasi Eraterang ini, pada umumnya sangat membantu masyarakat dalam mengurus surat keterangan yang di butuhkan masyarakat seperti : Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana, Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya secara cepat dan data masyarakat aman dan transparansi. Disisi lain dalam proses penggunaanya ada beberapa kendala yang saya alami seperti, ketika koneksi jaringan tidak stabil sehingga dalam proses pengimputan data sangat lama”.

Dilanjutkan dengan memberikan pertanyaan yang sama kepada bapak Oktavianus Halawa selaku (masyarakat/pengguna aplikasi) menurutnya:

“Dengan adanya aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, saya merasa lebih mudah dalam proses pengurusan surat-surat keterangan. Namun, pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan Aplikasi Eraterang masih terbatas, termasuk saya sendiri sebagai pengguna aplikasi ini. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau pelatihan langsung kepada masyarakat, karena informasi tentang aplikasi ini hanya disampaikan melalui media sosial”

Dengan demikian, Aplikasi Eraterang telah membuktikan diri sebagai alat yang sangat membantu dalam pengurusan surat keterangan yang dibutuhkan masyarakat. Prosesnya cepat, data masyarakat terjaga dengan aman, dan transparansi dijaga. Namun, kendala terjadi ketika koneksi jaringan tidak stabil, yang mengakibatkan proses penginputan data menjadi lama. Meskipun begitu, penggunaan aplikasi ini di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah mempermudah banyak orang dalam pengurusan surat-surat keterangan. Kendala utama adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan langsung. Oleh karena itu, perlu upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang aplikasi Eraterang.

3. Dari masalah atau kendala yang anda alami selama menggunakan aplikasi ini, apa rekomendasi yang dapat berikan untuk meningkatkan pelayan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

Pertanyaan diatas di lontarkan kepada ibu Megawati Zega dan bapak mareti waruwu selaku (masyarakat/pengguna aplikasi) memberikan jawaban yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang ini, masyarakat masih belum memahami cara penggunaannya, hali ini terjadi karna tidak ada sosialisasi atau pelatihan dari Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli secara langsung. Jadi, saya sebagai pengguna aplikasi merekomendasikan supaya melakukan sosialisasi atau pelatihan kepada masyarakat supaya lebih memahami bagaimana penggunaan aplikasi secara baik dan benar. Dengan demikian, akan meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gungsitoli”

Dengan demikian, dalam penggunaan Aplikasi Eraterang, masyarakat masih belum memahami cara penggunaannya karena tidak ada sosialisasi atau pelatihan langsung dari Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Oleh karena itu, sebagai pengguna aplikasi, saya merekomendasikan perlunya dilakukan sosialisasi atau pelatihan kepada masyarakat agar mereka dapat lebih memahami penggunaan aplikasi dengan benar. Tindakan ini diharapkan akan meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

4. Jika bapak/ibu mengalami kendala dalam pembuatan surat permohonan di Aplikasi Eraterang, apakah menyampaikan keluhan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli?

Pertanyaan diatas ditujukan kepada bapak Oktavianus Halawa dan Bapak Mareti Waruwu dengan memberikan jawaban yang sama (Masyarakat/Pengguna Aplikasi Eraterang) menurutnya:

“jika saya mengalami kendala selama menggunakan Aplikasi Eraterang ini, dalam permohonan pengajuan surat keterangan, maka saya langsung konsultasikan kepada Pegawai yang ada di kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan juga memberikan petunjuk atau membantu saya atas keluhan yang saya sampaikan”

Dengan demikian, bahwa jika seseorang mengalami masalah saat menggunakan aplikasi "Eraterang" dan ingin mengajukan permohonan surat keterangan, disarankan untuk segera konsultasi dengan Pegawai yang akan membantu dan memberikan solusi atas keluhan yang diajukan oleh pengguna.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Efektivitas Sistem Aplikasi Eraterang

Eraterang/Surat Keterangan Elektronik adalah produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum, dan berlaku di semua Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Eraterang adalah layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh pemohon dimanapun ia berada (selama ada akses internet via HP/Gawai dan Komputer/PC). Kewajiban penerapan Eraterang tertuang dalam SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (ERATERANG) di Lingkungan Peradilan Umum.

#### 4.3.2. Kelebihan Aplikasi Eraterang

Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang kelebihan adalah Dalam prosesnya, Eraterang memiliki kelebihan, antara lain: Pemohon surat keterangan tidak perlu antri lama di Pengadilan, karena dapat menginput

permohonannya dari rumah sehingga lebih efektif dan efisien dalam proses pendaftaran serta pembuatan dokumen surat keterangannya.

#### **4.3.3. Kekurangan Aplikasi Eraterang**

Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang pasti ada kekurangannya. Kekurangan Eraterang terletak pada jaringan sistem yang terkadang mengalami kemacetan saat diakses. Ini terjadi jika terjadi pembaharuan aplikasi dari pusat.

#### **4.3.4. Jenis-jenis Surat Keterangan yang dilayani via Aplikasi Eraterang dan Tahapan Permohonan Eraterang**

1. Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit
2. Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana
3. Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya
4. Surat Keterangan diPidana karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik
5. Surat Keterangan Tidak memiliki tanggungan Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara.

Tahapan permohonan Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Gambar 4.2 Tahapan Permohonan Eraterang



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

#### 4.3.5. Tampilan dan Prosedur penggunaan Aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

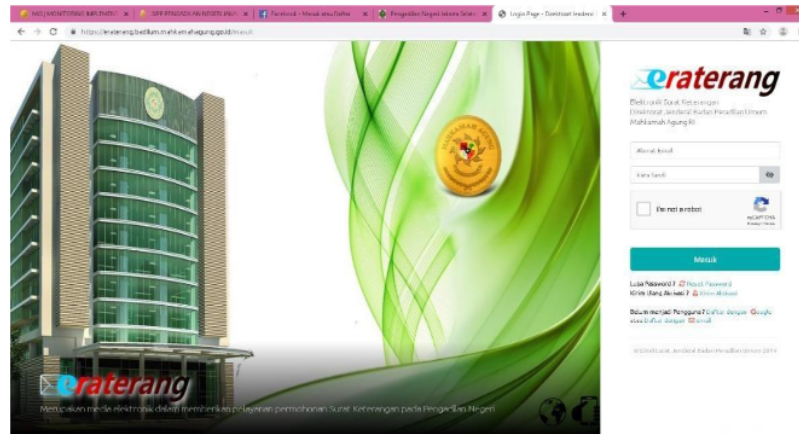
Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah memperkenalkan layanan online melalui Aplikasi Eraterang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan. Dengan ini, masyarakat dapat menghindari proses manual yang mahal, mengajukan permohonan surat keterangan lebih cepat, dan memastikan keamanan data/dokumen. Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta mengedukasi masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Eraterang.

Dengan penggunaan Aplikasi Eraterang ini, harus Mendaftar terlebih dahulu, dengan mengikuti langkah-langkah di bawah ini:

##### **Langkah awal untuk pendaftaran akun**

1. Ketik <https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>

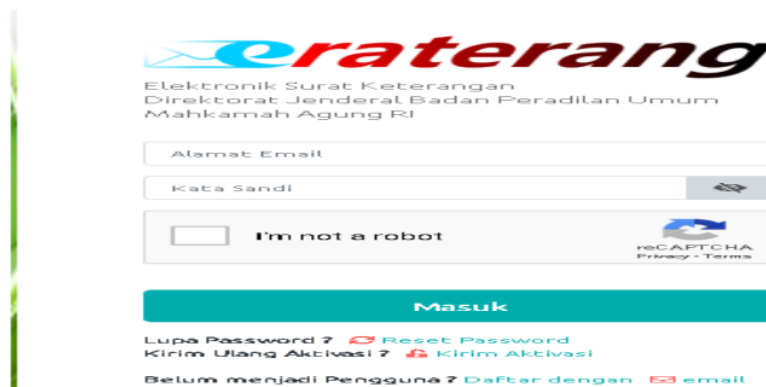
Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Eraterang



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

2. Klik tombol “Daftar dengan google atau Daftar dengan email”
3. Setelah Pendaftaran dilakukan dikirimkan link aktivasi. Cek email yang anda daftarkan dan buka Pada Halaman “SPAM” klik link aktivasi yang dikirimkan akan muncul halamanlogin.

Gambar 4.4 Halaman Login



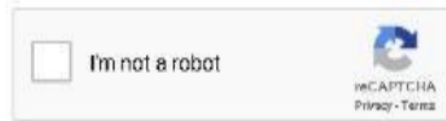
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

Langkah selanjutnya untuk pendaftaran surat keterangan secara online

1. Ketik <https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>
2. Masukkan alamat email dan kata sandi

3. Lalu klik di kolom I'm not robot

Gambar 4.5 Halaman Login



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

4. Lalu klik masuk

5. Lalu klik di kolom layanan pilih Surat Keterangan Elektronik

6. Klik Tambah, maka akan muncul form surat keterangan

7. Lalu isi langkah berikut ini :

(1) Informasi Permohonan - Nama Pengadilan

- Jenis Permohonan

- Alasan Permohonan :
1. Sumpah Advokat
  2. Perangkat Desa
  3. Calon DPRD
  4. Dan Jabatan Publik Lainnya

- Klik berikutnya



Gambar 4.6 halama Pengajuan surat keterangan

The screenshot shows a web form titled "Tambah Surat Keterangan". At the top, there are five numbered steps: 1. Informasi Permohonan (highlighted in blue), 2. Informasi Pribadi, 3. Informasi Pekerja..., 4. Informasi Dokume..., and 5. Lengkap. Below the steps, the "Informasi Permohonan" section contains three fields: "Nama Pengadil" with a dropdown menu showing "Pilih Pengadil", "Jenis Permohonan" with a dropdown menu showing "Pilih Jenis Surat Keterangan", and "Alasan Permohonan" with a text area. At the bottom of the form, there is a red "Batalan" button on the left and "Sebelumnya" and "Berikutnya" buttons on the right.

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

(2) Informasi Pribadi : isi Biodata anda secara lengkap dan benar

- Klik berikutnya

The screenshot shows the "Informasi Pribadi Anda" section of the "Tambah Surat Keterangan" form. The second step, "Informasi Pribadi", is highlighted in blue. The form contains several input fields: "Nama Pemohon" (filled with "Rini Sulandari"), "Tempat Lahir" (filled with "Jakarta"), "Tanggal Lahir" (filled with "1 Januari 1984"), "Jenis Kelamin" (filled with "wanita"), "Pendidikan" (filled with "Diploma IV / Strata 1"), "Jenis Identitas" (filled with "Kartu Tanda Penduduk (KTP)"), "Nomor Identitas" (filled with "1957031535501"), "Nomor SIM" (filled with "456782"), and "Alamat" (filled with "Jl. Waringin Raya no. 5"). There is also a smaller field for "Alamat Domisili jika ada". At the bottom right, there are "Sebelumnya" and "Berikutnya" buttons.

(3) Informasi Pekerjaan : Pekerjaan dan Jabatan  
Posisi boleh sama dalam pengisiannya

Gambar 4.7 Halaman Pengisian Permohonan

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

- Klik berikutnya

#### (4) Informasi Dokumen Pendukung :

- Upload dokumen - Dokumen Identitas (KTP/SIM/KTP/Paspor)
- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Foto

Catatan : Besar Dokumen Maksimal 3Mb dengan format pdf atau gambar

Gambar 4.8 Halaman Pengunggahan File

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

- Klik berikutnya

(5) Lengkap : jika permohonan lengkap maka klik **SIMPAN**

8. Cek status permohonan anda, jika statusnya SELESAI, maka bisa mengakses E-Suket Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk mengambil Surat Keterangan tersebut dengan cara mendownload File.
9. Di harapkan membawa dokumen sebagai berikut :
  - (KTP/SIM/KTP/Paspor) foto copy
  - Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) foto copy
  - Foto
  - KK foto copy

#### **4.4. Penilaian yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli**

Penilaian yang diberikan pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Publik setelah Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, masyarakat sangat mengapresiasi Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang telah Memberikan Pelayanan Publik berbasis online dalam mengurus surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang. Setelah penerapan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli masyarakat sangat terbantu dalam mengurus surat keterangan dengan cepat dan data atau dokumen masyarakat selalu aman dan transparansi.

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh berbagai entitas seperti institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk memberikan barang, jasa, atau layanan administratif kepada warga Negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tindakan ini dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua individu yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Indri (2016: 22), optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan dengan tingkat profesionalisme dan kualitas yang tinggi, sehingga memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

menurut Hayat (2017: 22), pelayanan publik mencakup seluruh aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pengertian lain tentang pelayanan publik yang diungkapkan oleh Mukarom dan Laksana (2018: 41) adalah pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan pemerintah kepada masyarakat atau individu dengan tujuan memenuhi kebutuhan, kepentingan, atau hak-hak mereka. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, perizinan, hukum, dan banyak lagi. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memastikan bahwa kepentingan masyarakat terpenuhi, dan bahwa pelayanan ini disediakan dengan cara yang efisien, adil, dan berkualitas.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat ada salah satu aplikasi yang dapat membantu para staff dan masyarakat di Kantor Pengadilan Negeri Gungsitoli, Yakni Aplikasi Eraterang. Aplikasi Eraterang merupakan layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat dimanapun ia berada (selama ada akses internet via HP/Gawai dan Komputer/PC).

Aplikasi Eraterang ini sangat membantu masyarakat dalam pengajuan permohonan surat keterangan secara cepat tanpa harus mengurus secara manual. Ada beberapa Surat keterangan yang dapat diakses di aplikasi Eraterang seperti, Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit, Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana, Surat Keterangan Tidak Sedang Dicaput Hak Pilihnya, Surat Keterangan diPidana karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik, Surat Keterangan Tidak memiliki

tanggung Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara.

Penerapan suatu Aplikasi pasti memiliki sisi negatif dan positif baik kepada pengguna aplikasi maupun kepada pemberi layanan. Dari hasil Penulisan yang dilakukan Penulis di lapangan tentang kepuasan para pengguna aplikasi Eraterang, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sangat baik, walaupun disisi lain terdapat kendala-kendala yang di alami para pengguna aplikasi serta koneksi internet yang tidak memadai sehingga membuat aplikasinya susah di akses.

Berdasarkan kesimpulan pada hasil wawancara Penilaian yang diberikan pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Publik setelah Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli perspektif masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Eraterang sangat membantu masyarakat dalam proses pengajuan permohonan pada surat keterangan yang di butuhkan secara cepat dan juga meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli secara efektif dan efisien.

#### **4.5. Rekomendasi Perbaikan atau Pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.**

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam penerapan suatu program tentu ada yang namanya evaluasi untuk mengetahui apa saja yang menjadi kelemahan dan kekurangan selama proses pelaksanaan suatu kegiatan. Terkait dengan penerapan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam mengurus surat keterangan berbasis online tentu ada penilaian dari pengguna aplikasi/masyarakat baik itu sisi positif atau negatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tentang Rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem Aplikasi Eraterang untuk

meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Dimana dalam penggunaan aplikasi Eraterang ini, masih banyak masyarakat yang masih belum bisa menggunakan atau mengoperasikannya dalam mengajukan permohonan surat-surat keterangan di urus oleh masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat merekomendasikan bahwa pada penggunaan aplikasi Eraterang ini harus di lakukan sosialisasi atau pelatihan dalam menggunakan Aplikasi Eraterang oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli guna untuk meningkatkan kualitas Pelayan Publik terhadap masyarakat.

Terkait dengan aplikasi Eraterang ini, bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan. Dan juga dapat meningkatkan pelayanan publik yang di berikan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli kepada masyarakat tidak hanya secara langsung tetapi bisa melalui online. Dimana hal tersebut sesuai dengan pendapat Noviansyah (2018: 78), tentang sistem aplikasi yaitu penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi suatu pokok pembahasa dan sistem aplikasi ini merupakan program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Dan menurut Hayat (2017: 22) tentang pelayanan publik dimana “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Penulisan yang telah dilakukan maka Penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sangat diapresiasi oleh masyarakat karena memberikan kemudahan dalam pengajuan surat keterangan. Aplikasi ini tidak hanya membantu masyarakat tetapi juga memungkinkan Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli memberikan pelayanan publik secara online kepada masyarakat. Meskipun dalam penggunaan aplikasi Eraterang memiliki kelebihan seperti pengurangan waktu antrian dan kecepatan permohonan pengajuan surat keterangan, aplikasi ini juga memiliki kelemahan, terutama dalam masalah jaringan saat ada pembaruan dari pusat.
2. Penilaian yang diberikan pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Publik setelah Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, masyarakat sangat mengapresiasi upaya Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi eraterang. Penerapan aplikasi ini telah memberikan manfaat nyata, dengan masyarakat dapat mengurus surat keterangan secara cepat dan dengan keamanan data serta transparansi yang baik. Aplikasi Eraterang sangat membantu masyarakat dengan memungkinkan mereka mengajukan permohonan surat keterangan secara cepat dan tanpa harus melibatkan proses manual. Aplikasi ini memberikan akses mudah ke berbagai jenis surat keterangan, termasuk yang berkaitan dengan status keuangan dan hukum individu, sehingga mempermudah proses pengurusan administrative, dan penerapan suatu aplikasi memiliki dampak positif dan negatif, dengan tingkat kepuasan

pengguna yang tinggi, meskipun ada masalah seperti koneksi internet yang kurang memadai yang membuat akses aplikasi menjadi sulit.

3. Rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Untuk mencapai hasil maksimal dalam penerapan program, evaluasi diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan selama proses pelaksanaan. Terkait dengan aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, penilaian dari pengguna aplikasi atau masyarakat akan menentukan aspek positif dan negatif dalam pengurusan surat keterangan berbasis online. Dan perbaikan atau pengembangan yang diperlukan dalam penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli adalah adanya kebutuhan akan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat agar mereka dapat lebih mudah menggunakan aplikasi ini untuk mengajukan permohonan surat-surat keterangan. Tujuan dari perbaikan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan terkait dengan Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli akan saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli mengupgrade sistem Aplikasi Eraterang sehingga mempermudah masyarakat atau pengguna aplikasi untuk mengakses tanpa ada gangguan dalam proses permohonan pengajuan surat keterangan di Aplikasi Eraterang.
2. Hendaknya Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dalam melayani masyarakat, terutama melalui penerapan Aplikasi Eraterang, mengingat masih banyak



masyarakat yang belum memahami cara menggunakan Aplikasi Eraterang.

3. Hendaknya Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, dalam penerapan Aplikasi Eraterang harus memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung dalam proses permohonan pengajuan surat keterangan berbasis online guna untuk meningkatkan efisiensi kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.



# EVALUASI DAMPAK PENERAPAN SISTEM APLIKASI ERATERANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

## ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1 [jcs.greenpublisher.id](http://jcs.greenpublisher.id) 5%  
Internet Source

2 [pn-gunungsitoli.go.id](http://pn-gunungsitoli.go.id) 3%  
Internet Source

3 [repository.umj.ac.id](http://repository.umj.ac.id) 2%  
Internet Source

4 [eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id) 2%  
Internet Source

5 [www.pn-tais.go.id](http://www.pn-tais.go.id) 2%  
Internet Source

6 [digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id) 1%  
Internet Source

7 [pn-limboto.go.id](http://pn-limboto.go.id) 1%  
Internet Source

8 [pn-muarateweh.go.id](http://pn-muarateweh.go.id) 1%  
Internet Source

[elibrary.unikom.ac.id](http://elibrary.unikom.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	core.ac.uk Internet Source	1 %
11	eprints.unm.ac.id Internet Source	1 %
12	pn-probolinggo.go.id Internet Source	1 %
13	digilib.uns.ac.id Internet Source	1 %
14	repositori.umrah.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

# EVALUASI DAMPAK PENERAPAN SISTEM APLIKASI ERATERANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---

PAGE 79

---

PAGE 80

---

PAGE 81

---

PAGE 82

---

PAGE 83

---

PAGE 84

---

PAGE 85

---