

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
RESISTENSI MASYARAKAT
DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI ONLINE (ERATERANG)
UNTUK PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PADA
KANTOR PENGADILAN NEGERI

Submission date: 11-Oct-2023 12:10AM (UTC-0400)

Submission ID: 219215493

File name: TURNITIN_MENIATI_HURA_7_-2.docx (2.08M)

Word count: 8134

Character count: 55088

GUNUNGSITOLI

by Hura Meniati

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RESISTENSI MASYARAKAT
DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE (ERATERANG)
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PADA KANTOR PENGADILAN
NEGERI GUNUNGSITOLI**

SKRIPSI



Oleh:

**MENIATI HURA
NPM. 2319340**

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

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas pertolongannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini dengan baik. Begitu juga pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Batee, SE.,M.M sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M. sebagai Plt. Ketua Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
4. Bapak Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan masukan untuk perbaikan proposal penelitian ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Nias untuk seluruh ilmu yang telah diberikan kepada peneliti
6. Bapak Wijawiyata, S.H, Ketua Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan seluruh bapak/ibu hakim dan pegawai Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang telah mendukung dalam penyusunan proposal penelitian ini
7. Keluarga dan teman-teman semua yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dalam menyusun proposal penelitian ini.

Penulis ucapkan terimakasih atas semua dukungan dan doanya, peneliti menyadari dalam penyusunan proposal penelitian ini terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Karena itu peneliti berharap adanya kritik dan saran yang dapat menyempurnakan proposal penelitian ini. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Gunungsitoli, Juni 2023

Peneliti,

MENIATI HURA

NPM. 2319340

DAFTAR ISI

		Halaman
8	KATA PENGANTAR.....	i
	DAFTAR ISI.....	ii
	DAFTAR GAMBAR.....	iv
	DAFTAR TABEL.....	v
BAB I	PENDAHULUAN.....	1
1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Fokus Penelitian.....	3
1.3	Rumusan Masalah.....	3
1.4	Tujuan Penelitian.....	4
1.5	Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1	Pengertian Resistensi.....	5
2.2	Indikator Faktor-Faktor Resistensi.....	6
2.3	Pengertian Aplikasi Eraterang.....	8
2.4	Pelayanan Publik.....	9
	2.4.1 Kualitas Pelayanan.....	11
	2.4.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	12
2.5	Pengertian Lembaga Peradilan.....	14
	2.5.1 Peran Lembaga Peradilan.....	15
	2.5.2 Tugas dan Wewenang Lembaga Peradilan.....	16
2.6	Penelitian Terdahulu.....	18
2.7	Kerangka Berpikir.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	21
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Variabel Penelitian.....	21
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23
3.4	Sumber Data.....	23

	30
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	24
3.6 Instrumen Penelitian.....	24
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.8 Teknik Analisa Data.....	25
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	27
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Objek Penelitian	27
4.1.1.1 Sejarah Pengadilan Negeri Gunungsitoli ..	27
4.1.1.2 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Gunungsitoli	32
4.1.1.3 Data Pegawai Negeri Pengadilan Negeri Gunungsitoli	34
4.1.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Negeri Gunungsitoli	35
4.2 Pembahasan.....	39
4.2.1 Observasi.....	39
4.2.2 Wawancara.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	 53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Gunungsitoli.....	34
Gambar 4.2 Aplikasi Eraterang	42
Gambar 4.3 Pendaftaran Akun Aplikasi Eraterang	44
Gambar 4.4 Data Diri pada Aplikasi Eraterang	45
Gambar 4.5 Kelengkapan Berkas pada Aplikasi Eraterang.....	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Data Pegawai Negeri Pengadilan Negeri Gunungsitoli	35

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam proses mencapai perubahan organisasi, organisasi menghadapi berbagai kendala yang tidak dapat dihindari. Salah satu hambatan tersebut disebut Resistance, yaitu menunjukkan sikap perilaku defensif, berusaha melawan, melawan atau berusaha melawan. Secara umum sikap tersebut tidak didasarkan pada pemahaman yang jelas dan tidak mengacu pada hal tersebut. Menurut Tarsan (2015), perlawanan atau penolakan adalah suatu sikap/tindakan menentang, menentang, menentang, atau menolak, menghilangkan suatu tekanan/perintah/saran dari luar. Saat bergabung dengan Wikipedia Perlawanan (Bahasa Inggris:

perlawanan), perlawanan (Belanda:

resistie) atau hambatan dimaksudkan untuk mewakili suatu sikap defensif, berusaha melawan, melawan atau berusaha menentang secara umum, yang tidak mempunyai dasar atau tidak mengandung pengertian yang jelas. Istilah resistensi digunakan dalam ilmu manajemen, misalnya dalam kaitannya dengan perubahan organisasi. Resistensi dianggap sebagai faktor penghambat yang harus dihindari karena dapat terjadi pada siapa saja, terutama individu, sehingga dapat menimbulkan perubahan kolektif yang tidak kondusif bagi pembangunan. Memberikan pelayanan kepada setiap warga negara Indonesia dan setiap warga negara yang membutuhkan merupakan tugas aparatur negara Indonesia. Hal ini juga diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 1 UU RI Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pelayanan publik. Dengan adanya keterbukaan informasi untuk menggali penerapan prinsip kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan terpadu satu pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Program dan rencana terus dirancang oleh pemerintah untuk mendukung dan mendukung kegiatan pemerintah dan masyarakat, termasuk penerapan era cahaya yang akan berdampak pada mendukung pengelolaan arsip atas permintaan masyarakat. Aplikasi Eraterang atau disebut juga sebagai Surat Keterangan Elektronik adalah produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum dan berlaku di semua Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Aplikasi tersebut dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dalam mengajukan permohonan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri. Penggunaan aplikasi eraterang berdampak langsung kepada masyarakat dan Pengadilan Negeri khususnya Pengadilan Negeri Kota Gunungsitoli berharap dengan hadirnya aplikasi Eraterang dapat membantu seluruh lapisan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kemudahan serta efisiensi dalam pengajuan Permohonan Surat Keterangan (Suket). Namun dalam penerapan penggunaan aplikasi Eraterang masih memiliki banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat, hal ini diakibatkan oleh beberapa hal seperti, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara pendaftaran berkas yang dibutuhkan, jaringan internet yang belum memadai serta adanya keterlambatan surat menyurat akibat pembaharuan aplikasi Eraterang. Beberapa hal di atas merupakan beberapa faktor yang menghambat sistem pelayanan terpadu di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Berdasarkan uraian diatas maka penulis memberi judul “Analisis Faktor-Faktor Resistensi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli”.

1.2 Fokus Penelitian

Orientasi penelitian ini bertujuan untuk memandu penelitian yang akan dilakukan. Mengingat ruang lingkup Kepaniteraan Pengadilan Kota Gunungsitoli cukup luas, maka peneliti membatasi permasalahan penelitian ini pada unsur penolakan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi

(Eraterang) untuk meningkatkan kualitas aplikasi kualitas pelayanan terpadu di Kepaniteraan Pengadilan Kota Gunungsitoli. Pendaftaran Pengadilan Negeri.

1.3 Rumusan Masalah

Dari nama topik penelitian yang disebutkan di atas, bagaimana peneliti dapat merumuskan masalah penelitian ini, khususnya faktor resistensi masyarakat yang ada di masyarakat?

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Resistensi

Topik resistensi atau perlawanan akan menjadi perhatian bagi para ilmuwan sosial. Pada tahun 1980-an, resistensi berkembang menjadi kecenderungan untuk mempelajari kasus-kasus empiris yang mudah diamati. Bagi ilmuwan sosial, perlawanan dianggap bersifat budaya, karena muncul melalui ekspresi dan tindakan masyarakat sehari-hari. Analisis fenomena resistensi sendiri melihat pada hal-hal yang ada dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Menurut Santoso, dkk (2015:10), resistensi atau penolakan terhadap perubahan pada umumnya akan terjadi ketika ada sesuatu yang mengancam nilai seseorang atau individu. Sedangkan menurut Tarsan (2015), Resistensi atau penolakan adalah suatu sikap/tindakan melawan, menentang, tekanan/perintah.saran dari luar. Ancaman tersebut bisa nyata atau hanya sekedar persepsi seseorang atau individu saja. Dengan kata lain, ancaman tersebut dapat disebabkan oleh pemahaman yang benar terhadap perubahan yang terjadi atau sebaliknya, kurangnya pemahaman terhadap perubahan yang terjadi.

Istilah resistensi tidak hanya digunakan dalam biologi, tetapi juga dalam ilmu manajemen. Misalnya saja dalam kaitannya dengan perubahan organisasi. Perlawanan dianggap sebagai faktor penghambat pelaksanaan perubahan dalam suatu organisasi karena sikap perlawanan atau sikap perilaku defensif bertentangan dengan sikap kemauan berubah yang harus dimiliki organisasi agar mengarah pada pengembangan organisasi. Dijelaskan dalam buku Senjata yang Dikalahkan.

2.2 Indikator Faktor-Faktor Resistensi

Ada banyak faktor yang menimbulkan terjadinya resistensi di dalam lingkungan masyarakat. Resistensi tidak hanya sekedar tindakan nyata yang dilakukan masyarakat, namun juga merupakan bentuk sikap perlawanan terhadap tindakan atau pendapat yang berlawanan. Menurut Peurawi (2018), indikator faktor-faktor resistensi sebagai berikut:

a. Ketidaksukaan Terhadap Perubahan

Faktor pertama yang memicu masyarakat melakukan resistensi karena mereka tidak menyukai perubahan. Maka sulit menerima perubahan, apalagi perubahan tersebut merupakan sesuatu yang sulit diterima dalam lingkungan sosial. Terkadang, perubahan yang bertujuan untuk membawa kehidupan lebih baik lagi juga sulit diterima oleh masyarakat. Bila hal ini terjadi, perlu dilakukan sosialisasi secara humanis agar masyarakat terbuka dan mau menerima perubahan.

b. Kejutan dan Ketakutan yang Tidak Diketahui

Kejutan dan ketakutan yang tidak diketahui oleh masyarakat dapat memicu terjadinya resistensi. Dalam hal ini, ketika terjadi perubahan inovasi yang berbeda namun diumumkan tanpa adanya pemberitahuan, maka dapat mengakibatkan masyarakat menjadi takut terhadap implementasi perubahan tersebut

c. Muncul Rasa Tidak Percaya

Dalam ruang lingkup masyarakat tentu dibutuhkan rasa percaya antara satu sama lain. Kepercayaan melibatkan intens dan perilaku timbal balik dari pihak-pihak yang terlibat. Munculnya rasa tidak percaya dapat menyebabkan kegagalan dari suatu perubahan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya menyimpan rahasia yang tidak diketahui orang lain, hal ini yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan sesama masyarakat yang lebih luas lagi.

d. Kebiasaan

Pemicu terjadinya resistensi di kalangan masyarakat bisa disebabkan oleh kebiasaan atau habit. Pada umumnya selain merasa terkejut,

masyarakat sulit memahaminya karena sudah terbiasa dan belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut.

e. Persepsi Selektif

Masyarakat satu dan yang lainnya tidak selalu memiliki pandangan yang sama pada suatu hal, ada golongan yang menerima suatu perubahan dan golongan lain tidak menerima perubahan.

2.3 Pengertian Aplikasi Eraterang

Mahkamah Agung melalui Direktorat Jendral Badan Peradilan Umum telah meluncurkan sebuah aplikasi berbasis online yang diharapkan dapat memudahkan segala urusan administrasi masyarakat Indonesia dalam melakukan melakukan surat keterangan pada Pengadilan Negeri pada masing-masing wilayah di Indonesia. Aplikasi online tersebut selanjutnya diberi nama Elektronik Surat Keterangan atau yang lebih dikenal dengan nama Eraterang. Aplikasi Eraterang sendiri mulai aktif diberlakukan pada tahun 2019 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019. Aplikasi Eraterang sendiri dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan harapan seluruh kelengkapan berkas dalam mengajukan surat permohonan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri dapat mempermudah masyarakat

Mahkamah Agung berharap agar aplikasi ini semakin dikenal oleh masyarakat pengguna layanan peradilan sehingga memudahkan dan memberi efisiensi kepada masyarakat agar tidak perlu repot dalam pengurusan Surat Keterangan (Suket) yang disebutkan diatas. Aplikasi ini akan terus diperkenalkan di lingkungan masing-masing peradilan umum dalam hal ini Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Semua layanan peradilan umum dapat mengajukan permohonan tersebut melalui aplikasi tersebut dengan mengakses link atau dapat mengakses halaman aplikasi eraterang. Seluruh permohonan surat keterangan online tersebut akan di proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagian hukum, setelah pengguna layanan melengkapi seluruh persyaratan yang di upload di aplikasi Eraterang.

2.4 Pelayanan Publik

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Berdasarkan keputusan dari Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai kebutuhan dan menerima layanan pengaduan

2. Waktu dan Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, sampai syarat permohonan selesai

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan melihat tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, memperhatikan nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan apakah sesuai dengan ekonomi masyarakat, rincian biayanya harus jelas dan tepat sesuai dengan aturan yang ada.

4. Produk Pelayanan

Produk layanan merupakan hasil yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.4.1 Kualitas Pelayanan

Ketika menerima layanan yang profesional maka akan terbangun kepercayaan sebagai pengguna layanan dan mereka akan menggunakan layanan tersebut kembali. Selain itu, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai dan pekerja pemberi pelayanan publik harus mempunyai pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang baik.

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2.4.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

PTSP merupakan singkatan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang pengertiannya menurut Adrian (2015), Maksud dan tujuan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu menyelenggarakan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat serta mendapatkan pelayanan perizinan yang bebas dari pungli, transparan, dan mampu memberikan kejelasan mengenai informasi persyaratan, biaya dan waktu yang dapat dilakukan dalam satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki kewenangan atas 26 jenis perizinan dan non perizinan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pola pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang dilakukan melalui satu pintu.

Kemendagri Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan 3 (tiga) pola pelayanan yaitu:

1. Fungsional, pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan.
2. Terpusat, pola pelayanan diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan.
3. Terpadu, hal ini dibedakan menjadi dua yaitu:
 - a. Terpadu Satu Atap, diselenggarakan satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b. Terpadu Satu Pintu, diselenggarakan satu tempat dengan berbagai jenis pelayanan memiliki keterkaitan proses dan melalui satu pintu.

Dasar hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) antara lain sebagai berikut:

1. UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Pasal 26 ayat (2) dan (3) UU No.25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal disebutkan bahwa: (2) "PTSP dilakukan oleh lembaga atau instansi yang berwenang di bidang penanaman modal yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan non-perizinan di Provinsi atau Kabupaten/Kota." (3) "Ketentuan mengenai tata cara dan pelaksanaan PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Perpres."
2. Perpres No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal Pasal 1 angka 4 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah

penyelenggaraan suatu perizinan dan non-perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Pasal 2 Perpres No. 27 Tahun 2009 menyebutkan bahwa PTSP di bidang penanaman modal berdasarkan asas:

- a. Kepastian Hukum
- b. Keterbukaan
- c. Akuntabilitas
- d. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal Negara
- e. Efisiensi berkeadilan

2.5 ² Pengertian Lembaga Peradilan

Kata peradilan berbeda dengan pengadilan. Pengadilan adalah badan, organisasi atau lembaga yang melaksanakan peradilan, sedangkan yang dimaksud peradilan adalah tugas atau fungsi yang dijalankan oleh Pengadilan. Oleh karena itu, Pengadilan disebut juga sebagai badan atau lembaga peradilan. Kekuasaan negara yang menjalankan peradilan disebut kekuasaan kehakiman. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dinyatakan bahwa yang dimaksud kekuasaan kehakiman adalah kekuasaan Negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 demi terselenggaranya Negara hukum Republik Indonesia. Pengadilan atau lembaga peradilan adalah alat perlengkapan Negara yang diberi tugas mempertahankan tetap tegaknya hukum nasional. Apabila terjadi pelanggaran hukum atau pelanggaran hak maka yang bersangkutan dihadapkan ke muka pengadilan. Pengadilan atau badan peradilan adalah lembaga penegakan hukum di Indonesia.

Pengadilan mempunyai tugas menjalankan peradilan dengan sea diladilnya. Tugas pokok badan-badan peradilan adalah menerima, memeriksa dan mengadili, serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya. Jadi, memberikan putusan hukum baik untuk perkara pidana maupun perdata yang dihadapkan kepadanya. Memberi hukunya dilakukan dengan jalan hakim pengadilan mengadakan putusan dan penetapan hakim. Lembaga Peradilan merupakan landasan dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2004 Negara Republik Indonesia menyatakan hak ini sebagai kekuatan Negara yang independen dalam mengelola peradilan dengan menegakkan hukum yang berdasarkan Pancasila. Dalam hal ini juga terdapat kebijakan atau aturan yang berfungsi sebagai mengatur perilaku masyarakat yang menjadi salah satu pedoman bagi bangsa dalam menjalankan tugasnya.

2.5.1 Peran Lembaga Peradilan

Peranan lembaga peradilan atau hukum merupakan suatu kebijakan atau aturan yang berfungsi untuk mengatur tingkah laku masyarakat serta menjadi salah satu pedoman bagi penggerak bangsa dalam melakukan tugasnya. Menurut Prof. Soebekti, S.H, tujuan dari pada didirikannya hukum adalah menyelenggarakan keadilan demi kehidupan bermasyarakat yang adil dan makmur. Mengingat Indonesia dengan pokok pikiran dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 adalah negara hukum, maka dibentuklah berbagai macam lembaga peradilan diIndonesia. Lembaga peradilan merupakan badan atau organisasi yang bertugas menangani permasalahan atau pelanggaran yang tidak sesuai Undang-Undang berlaku. Secara garis besarnya lembaga peradilan berfungsi untuk menegakkan hukum yang berlaku pada suatu negara.

Menurut Putra (2019), pelayanan publik secara teoritis mempunyai tujuan yaitu pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Serta agar mencapai kepuasan perlu

dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin berdasarkan sebagai berikut:

1. **Transparan Pelayanan** yang dimaksud yaitu pelayanan yang memiliki sifat mudah, terbuka serta dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan dengan cara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas Pelayanan** yang dimaksud yaitu pelayanan yang dapat dibuktikan kebenarannya yang sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional Pelayanan** ini merupakan pelayanan yang sesuai dengan keadaan sekitar serta kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap menjunjung tinggi prinsi-prinsip efisiensi serta efektifitas pelayanan.
4. **Partisipatif Pelayanan** ini merupakan pelayanan yang mampu memacuh peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dan tetap memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat.
5. **Kesamaan hak Pelayanan** ini adalah pelayanan yang tidak bersifat diskriminasi yang dapat dilihat dari aspek apapun khususnya suku, golongan, agama, ras, status sosial, dan lain sebagainya.

2.5.2 Tugas dan Wewenang Lembaga Peradilan

Menurut Evi Ariyani (2020), tugas dan wewenang lembaga peradilan yaitu:

1. Menerima, menyelidiki, mengadili dan menyelesaikan perkara pidana dan perdata di tingkat pertama bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya
2. Dapat memberikan informasi, pertimbangan dan nasihat tentang hukum kepada instansi pemerintah yang termasuk ke dalam wilayah hukumnya
3. Dapat diserahkan tugas dan kewenangan lain oleh atau berdasarkan Undang-Undang

4. Menyatakan sah atau tidaknya penangkapan, penahanan, penghentian penyelidikan, atau penghentian penuntutan

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan tabel atau matrik yang memuat tentang judul penelitian, nama peneliti, tahun penelitian, tempat penelitian dan hasil penelitian yang berkaitan dengan judul yang diteliti.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Made Ayu Ranggita Madhyastha, (2022)	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Aplikasi Layanan Publik	1. Resistensi pengguna berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Indonesia. 2. Kekhawatiran privasi informasi, kekhawatiran pengawasan pemerintah, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, hambatan nilai, dan pengaruh sosial.
2	Rinawati, (2020)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Resistensi Indivisual pada Transformasi Organisasi di PT. Telkom Indonesia Tbk. Bandung	Variabel kebiasaan berpengaruh positif terhadap variabel Y

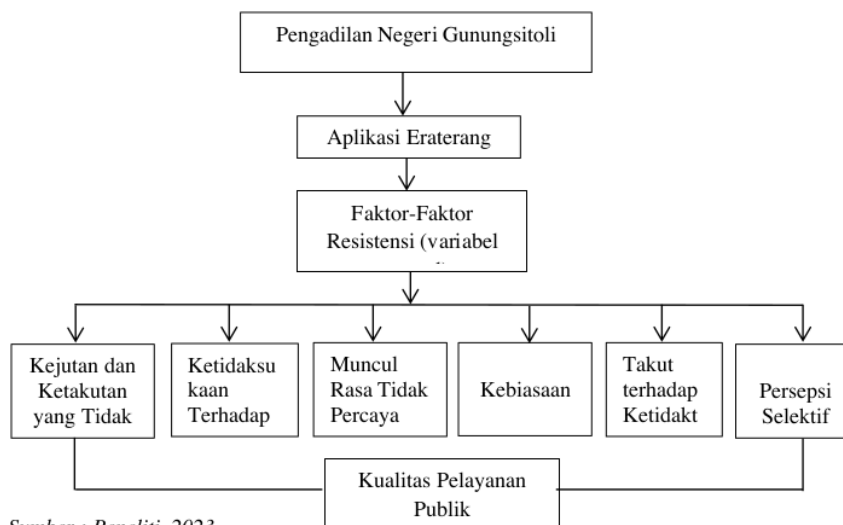
Sumber : Peneliti, 2023

2.7 Kerangka Berpikir

Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai garda terdepan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu dalam melaksanakan dan menerapkan penggunaan aplikasi Eraterang. Aplikasi Eraterang sendiri diharapkan mampu memudahkan kegiatan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Namun, dibalik pelaksanaannya terdapat berbagai indikator faktor-faktor resistensi pada masyarakat seperti, ketidaksukaan terhadap perubahan, kejutan dari ketakutan yang tidak diketahui, munculnya rasa tidak percaya, kebiasaan, takut terhadap ketidaktahuan dan persepsi selektif.

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian menggunakan satu variabel/ tunggal merupakan variabel yang hanya mengungkapkan variabel untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor didalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut (Nawawi, 2017). Berdasarkan pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan faktor-faktor resistensi sebagai variabel tunggal. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Peneliti, 2023

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan secara deskriptif dengan metode analisa berdasarkan data dan informasi yang diperoleh. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Sedangkan menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan pengamatan terhadap narasumber, berinteraksi dengan mereka dan berupaya dalam memahami bahasa dan pernyataan narasumber tentang faktor-faktor resistensi masyarakat dalam penggunaan aplikasi (Eraterang) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini hanya memiliki satu variabel/ tunggal merupakan variabel yang hanya mengungkapkan variabel untuk dideskripsikan unsur atau faktor-faktor didalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut (Nawawi, 2017).

Berdasarkan dari pendapat tersebut di atas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor Resistensi dengan indikator:

- a. Ketidaksukaan Terhadap Perubahan
- b. Kejutan dan Ketakutan yang Tidak Diketahui
- c. Muncul Rasa Tidak Percaya
- d. Kebiasaan
- e. Takut terhadap Ketidaktahuan
- f. Persepsi Selektif

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada instansi Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang beralamat di Jalan Pancasila No. 12 Gunungsitoli Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara.

3.4 Sumber Data

Jenis data yang di perlukan penulis dalam penelitian adalah:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumen-dokumen dan laporan-laporan serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Menurut Sugiyono (2017), populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2018), informan penelitian adalah narasumber yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Ade Heryana (2018) terdapat 3 jenis informan yaitu:

1. Informan Utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti
2. Informan Kunci adalah informan yang memiliki dan mengetahui informasi secara menyeluruh tentang permasalahan secara mendalam yang diangkat oleh peneliti
3. Informan tambahan adalah informan yang tidak memberikan informasi yang tidak diberikan informan utama dan informan kunci

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis menggunakan informan kunci dan informan tambahan sebagai berikut:

- a. Informan Kunci : Kepaniteraan Muda Hukum (4 orang)
- b. Informan Tambahan : Pengguna Aplikasi Eraterang (20 orang)

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:305), instrument penelitian kualitatif merupakan peneliti itu sendiri. Hal ini berarti seseorang peneliti menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian. Peneliti langsung terjun ke lapangan mencari serta mengumpulkan data yang diperlukan pada penelitian. Sehingga yang menjadi instrument penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan, dengan mengkaji bahan kepustakaan terhadap permasalahan penelitian.
2. Penelitian Lapangan, Penulis langsung ke objek penelitian untuk mendapatkan informasi secara langsung. Data yang diperoleh melalui penelitian lapangan diperoleh:
 - a. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
 - b. Wawancara adalah daftar pertanyaan penelitian yang diajukan oleh responden.
 - c. Dokumentasi adalah menyediakan atau mengumpulkan bukti dan informasi seperti gambar dan foto.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang di perlukan penulis dalam penelitian adalah:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumen-dokumen dan laporan-laporan serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.8 Teknik Analisa Data

Menurut Arikunto (2019:3), dalam penelitian deskriptif, ada beberapa model dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, triangulasi, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh, penulis menggunakan metode analisa data sebagai berikut:

- a. Reduksi data terjadi bersamaan dengan pemilihan dan penyederhanaan data. Tindakan yang dilakukan pada tahap ini adalah pemilihan data dan penghapusan data yang tidak relevan. Data-data yang berkaitan dengan penelitian akan diorganisasikan menjadi suatu kumpulan data yang dapat memberikan informasi praktis. Informasi tersebut disajikan dalam bentuk pengumpulan data, baik dalam bentuk tabel, bagan, maupun laporan deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan. Menarik kesimpulan adalah langkah terakhir dari proses analisis data. Dalam tinjauan evaluasi, kesimpulan diambil berdasarkan kegiatan yang dilakukan pada dua langkah sebelumnya.
- b. Akibatnya, kualitas penelitian kualitatif sangat bergantung pada peneliti. Ketika seorang peneliti mempunyai lebih banyak pengalaman dalam melakukan penelitian, maka mereka juga lebih

peka juga terhadap penggalian informasi dan terhadap gejala atau fenomena yang diteliti. Adapun aktivitas yang dilakukan peneliti, selalu dibentuk oleh perspektif subjektif peneliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti akan memberikan kesimpulan yang ringkas dan jelas yang menjawab tujuan penelitian dan permasalahan penelitian yang telah dianalisis sebelumnya.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Objek Penelitian

Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli beralamat di Jalan Pancasila No. 12 Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara.

4.1.1.1 Sejarah 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 persekutuan Hukum. Banua yang ditentukan oleh suatu lembaga Hukum yang disebut dengan “Fondrako” yaitu menentukan/mengatur, menetapkan dan melaksanakan sanksi 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 memberseskan 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 benteng (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 Gesanghebbber*". Dan Salawa- Salawa dan Siulu- Siulu maupun Tuhenori berkuasa penuh di wilayah Hukum Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan kecuai 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

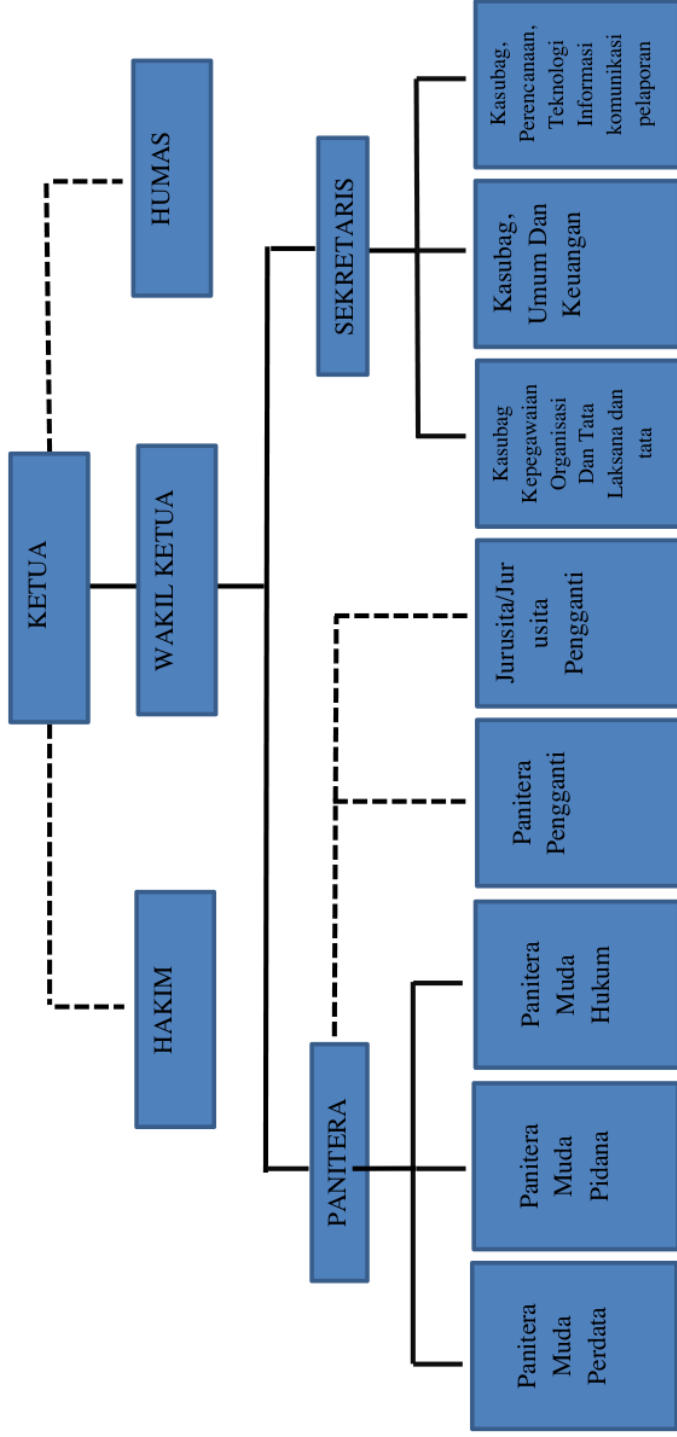
Salawa-Salawa yang selalu bertahan malah mengadakan perlawanan. Salawa Balohalu Waruwu, Salawa Nitano, Salawa Faodu Eho Halawa, Salawa Sarobadano Nduru gugur dalam pertempuran sedangkan di pihak Belanda gugur 11 orang prajurit yang dipimpin oleh Letnan Hier Rusten yang makamnya terletak dikampung Lolozasai sampai sekarang.

Salawa Boluhalu Waruwu di tangkap dan kemudian dipenjarakan ditarutung sampai meninggalnya pun disana. Pada tahun 1903 Kontrolleur yang berkedudukan di Lolowandi Sabot olek Rychers yang kemudian digantikan yang kontrolleur bernama Koem dan pada tahun 1904/1906 Kontrolleur Scorder memaksakan pembukaan jalan dari Gunungsitoli ke Teluk dalam, ke Lolowau, ke Sirombu, ke Mandehé, 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 dipulau Nias pada saat itu antara lain

4.1.1.2 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pengadilan Negeri Gunungsitoli dipimpin oleh Ketua Pengadilan dan dibantu oleh beberapa pegawai dalam menjalankan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Adapun struktur organisasi pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Gunungsitoli



Sumber: Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 2023

4.1.1.3 Data Pegawai Negeri Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli terdapat beberapa pegawai dan bidang pekerjaan, berikut adalah data Pegawai yang ditempatkan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli:

Tabel 4.1
Data Pegawai Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

No.	Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
1	Wijawiyata, S.H	Ketua Pengadilan	Laki-Laki	47 Tahun	S1	21 Tahun
2	Gabe Dorris M. B. Saragih, S.H.,M.H	Wakil Ketua Pengadilan	Perempuan	47 Tahun	S2	21 Tahun
3	Daniel Kemit, S.H	Panitera	Laki-Laki	51 Tahun	S1	24 Tahun
4	Erwin Harefa, S.H	Sekretaris	Laki-Laki	51 Tahun	S1	30 Tahun
5	Achamsyah Ade Mury, S.H.,M.H	Hakim	Laki-Laki	44 Tahun	S2	16 Tahun
6	Rocky Belmonto F. Sitohang, S.H.,M.H	Hakim	Laki-Laki	42 Tahun	S2	16 Tahun
7	Fadel Perdamean Batee, S.H.,M.H	Hakim	Laki-Laki	40 Tahun	S2	14 Tahun
8	Junter Sijabat, S.H.,M.H	Hakim	Laki-Laki	41 Tahun	S2	13 Tahun
9	Anuar Gea, S.H.,M.H	Panitera Muda Perdata	Laki-Laki	50 Tahun	S2	30 Tahun
10	Yulidarman Zendrato, S.H	Panitera Muda Pidana	Laki-Laki	41 Tahun	S1	17 Tahun
11	Trisman Zandroto	Panitera Muda Hukum	Laki-Laki	55 Tahun	SMA	34 Tahun
12	Berlianna S. Laia, S.H	Kasubag Kepegawaian Organisasi Dan Tata Laksana	Perempuan	39 Tahun	S1	14 Tahun
13	Wilpen F.Simanungkalit, S.Kom	Kasubag, Perencanaan, Teknologi Informasi Komunikasi Pelaporan	Laki-Laki	38 Tahun	S1	13 Tahun
14	Ikuti Telaumbanua, S.H	Panitera Pengganti	Laki-Laki	39 Tahun	S1	12 Tahun
15	Arifmen K. Lase, S.H	Panitera Pengganti	Laki-Laki	37 Tahun	S1	17 Tahun
16	Alius Lase, S.H	Panitera Pengganti	Laki-Laki	38 Tahun	S1	13 Tahun
17	Roni S. Waruwu, S.H	Panitera Pengganti	Laki-Laki	42 Tahun	S1	8 Tahun
18	Syahrir Budiman	Jurusita	Laki-Laki	52 Tahun	SMA	17 Tahun
19	Fenus J.A Mendrofa	Jurusita	Laki-Laki	40 Tahun	SMA	17 Tahun
20	Affection Medioktoberi Gulo	Jurusita Pengganti	Laki-Laki	41 Tahun	S1	4 Tahun
21	Yakub Frans Sihombing, SH.,M.H	Pegawai	Laki-Laki	32 Tahun	S2	4 Tahun
22	Devianti Silitongan ,S.E	Pegawai	Perempuan	34 Tahun	S1	4 Tahun

23	Deyendi Molore manalu, S.Sos	Pegawai	Perempuan	29 Tahun	S1	1 Tahun
24	Syukur Kasih Lase, S.H	Pegawai	Laki-Laki	27 Tahun	S1	1 Tahun
25	Melvi Sinaga AMd.A.B	Pegawai	Perempuan	27 Tahun	D3	2 Tahun
26	Rahel Ovitalia Sianipar A.Md.AB	Pegawai	Perempuan	24 Tahun	D3	2 Tahun
27	Niken Nababan A.MD.Ak	Pegawai	Perempuan	24 Tahun	D3	1 Tahun
28	Ani Marta Telaumbanua, A.Md	Pegawai	Perempuan	23 Tahun	D3	1 Tahun
29	Sahat Wira J. Simorangkir, S.E	Pegawai	Laki-Laki	31 Tahun	S1	5 Bulan

Sumber : *Peneliti, 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli berjumlah 29 orang dengan jabatan, umur, pendidikan terakhir serta masa kerja yang berbeda-beda.

4.1.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Visi dan Misi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai berikut:

- 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.

Adapun uraian tugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai berikut:

A. Ketua Pengadilan

1. Menyelenggarakan administrasi keuangan perkara dan mengawasi keuangan rutin/pembangunan
2. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap pelaksanaan tugas dan memberi petunjuk serta bimbingan yang diperlukan baik bagi para Hakim maupun seluruh karyawan

3. Sebagai kawal depan Mahkamah Agung, yaitu dalam melakukan pengawasan atas :
 - a. Penyelenggaraan peradilan dan pelaksanaan tugas, para Hakim dan pejabat Kepaniteraan, Sekretaris, dan Jurusita di daerah hukumnya
 - b. Masalah-masalah yang timbul
 - c. Masalah tingkah laku/ perbuatan hakim, pejabat Kepaniteraan Sekretaris, dan Jurusita di daerah hukumnya
 - d. Masalah eksekusi yang berada di wilayah hukumnya untuk diselesaikan dan dilaporkan kepada Mahkamah Agung
4. Memberikan izin berdasarkan ketentuan undang-undang untuk membawa keluar dari ruang Kepaniteraan: daftar, catatan, risalah, berita acara serta berkas perkara
5. Menetapkan panjar biaya perkara; (dalam hal penggugat atau tergugat tidak mampu, Ketua dapat mengizinkan untuk beracara secara prodeo atau tanpa membayar biaya perkara)

B. Wakil Ketua Pengadilan

1. Membantu Ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya
2. Mewakili ketua bila berhalangan
3. Melaksanakan delegasi wewenang dari ketua
4. Melakukan pengawasan intern untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan rencana kerja dan ketentuan yang berlaku serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada ketua

C. Hakim

1. Hakim Pengadilan adalah pejabat yang melaksanakan tugas Kekuasaan Kehakiman. Tugas utama hakim adalah menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan semua perkara yang diajukan kepadanya
2. Dalam perkara perdata, hakim harus membantu para pencari keadilan dan berusaha keras untuk mengatasi hambatan-hambatan

dan rintangan agar terciptanya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan

D. Panitera

1. Kedudukan Panitera merupakan unsur pembantu pimpinan
2. Panitera dengan dibantu oleh Wakil Panitera dan Panitera Muda harus menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata dan pidana maupun situasi keuangan
3. Bertanggungjawab atas pengurusan berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti dan surat-surat lainnya yang disimpan di Kepaniteraan
4. Membuat salinan putusan
5. Menerima dan mengirimkan berkas perkara
6. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh Ketua Pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan

E. Panitera Muda

1. Membantu pimpinan Pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasiannya
2. Membantu Panitera dalam menyelenggarakan administrasi perkara dan pengolahan/penyusunan laporan sesuai dengan bidangnya masing-masing

F. Panitera Pengganti

Membantu Hakim dalam persidangan perkara perdata dan pidana serta melaporkan kegiatan persidangan tersebut kepada Panitera Muda yang bersangkutan

G. Sekretaris

Sekretaris Pengadilan bertugas menyelenggarakan administrasi Umum Pengadilan

4.2 Pembahasan

Pada tahap analisa data penulis akan menyampaikan hasil observasi dan penelitian dilapangan. Analisa data yang digunakan dengan metode penelitian deskriptif, yaitu peneliti akan menyampaikan hasil penelitian dalam bentuk naratif maupun tabel. Berikut hasil penelitian yang didapat dari hasil observasi dan wawancara terhadap informan.

4.2.1 Observasi

Observasi yang telah dilakukan pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dapat diketahui bahwa informan yang bertugas sebagai pengurus yang akan menerima, meneliti dan menindaklanjuti surat keterangan yang akan di proses pada aplikasi Eraterang berjumlah 4 informan. Dimana seluruh berkas pengajuan surat keterangan yang di proses pada aplikasi Eraterang akan di proses oleh Kepaniteraan Muda Hukum yang dipimpin oleh Trisman Zandrotu.

Aplikasi Eraterang sendiri dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan harapan seluruh kelengkapan berkas dalam mengajukan surat permohonan yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri dapat mempermudah masyarakat. Adapun jumlah informan yang dibutuhkan dalam mendukung penelitian ini yaitu sebanyak 20 informan.

Semua layanan peradilan umum dapat mengajukan permohonan tersebut melalui aplikasi tersebut dengan mengakses link **atau** dapat mengakses halaman aplikasi Eraterang. Seluruh permohonan surat keterangan online tersebut akan di proses di Pelayanan Terpadu Satu Pintu bagian hukum, setelah pengguna layanan melengkapi seluruh persyaratan yang di upload di aplikasi Eraterang.

4.2.2 Wawancara

Pada tahap ini peneliti akan menyajikan data hasil angket terhadap informan sebagai pengguna aplikasi Eraterang. Pada wawancara yang telah dilakukan merupakan komunikasi pribadi yang dikutip secara internal. Penyajian data wawancara ini dapat berupa uraian singkat dan

tabel. Dalam penyajian data penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif.

Program Aplikasi Eraterang adalah merupakan realisasi dari strategi organisasi yang sistematis dan bersifat jangka panjang yang dilaksanakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan. Program Aplikasi Eraterang akan menjadi sarana untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli, program tersebut sangat berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti melihat bahwa masih banyak masyarakat yang datang langsung untuk melakukan pengajuan surat keterangan secara manual. Berdasarkan wawancara dengan Kepaniteraan Muda Hukum sebagai Informan 01, tanggal 4 Juli 2023 di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai pengurus yang akan menerima, meneliti dan menindaklanjuti surat keterangan yang akan di proses pada aplikasi Eraterang mengatakan bahwa:

“Sistem pengurusan surat keterangan secara manual telah berubah menjadi pengurusan secara online dengan mengakses aplikasi Eraterang. Hal ini telah diinformasikan kepada masyarakat, baik melalui media online, cetak serta papan pengumuman. Namun masih ada masyarakat yang datang langsung ke kantor untuk pengajuan surat keterangan secara manual, mereka mengatakan bahwa belum mendengar informasi terkait perubahan sistem pelayanan. Petugas pelayanan pengurusan surat keterangan akan membimbing masyarakat untuk langsung mengakses aplikasi Eraterang. Informan 01, Komunikasi Pribadi, 04 Juli 2023”.

Bahwa telah menginformasikan kepada masyarakat terkait perubahan sistem pengurusan surat keterangan dari pengurusan secara manual berubah menjadi pengurusan surat keterangan secara online melalui aplikasi Eraterang. Namun masih terdapat beberapa masyarakat

belum mengetahui terkait informasi perubahan tersebut, sehingga pegawai pelayanan memberikan pengurusan surat keterangan secara online melalui aplikasi Eraterang.

Gambar 4.2
Aplikasi Eraterang



Sumber : Website Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 2023

Pada gambar 4.2 merupakan tampilan utama pada aplikasi Eraterang. Bagi pengguna yang sudah memiliki akun dapat langsung mengisi email dan kata sandi akun, sedangkan bagi pengguna yang belum memiliki akun dapat melakukan pendaftaran terlebih dahulu.

Dengan adanya perubahan sistem sistem pelayanan pada pengurusan surat keterangan secara online mempermudah berkas. berkas dimana saja dan dapat mengurangi biaya transportasi masyarakat.

Hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai Informan 02, tanggal 04 Juli 2023 di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai pengurus yang akan menerima, meneliti dan menindaklanjuti surat keterangan yang akan di proses pada aplikasi Eraterang mengatakan bahwa:

“Sistem penggunaan Aplikasi Eraterang sudah cukup baik dan sangat mudah untuk diakses oleh masyarakat. Pengguna baru aplikasi Eraterang perlu melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui alamat email yang telah terdaftar, bagi masyarakat yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang melalui link berikut

<https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>.
Informan 02, Komunikasi Pribadi, 04 Juli 2023”.

Informan yang sama juga mengungkapkan bahwa:

“Hadirnya aplikasi Eraterang khususnya pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli, merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan harapan bahwa aplikasi Eraterang dapat memudahkan segala urusan administrasi masyarakat dalam pengurusan surat keterangan pada Pengadilan Negeri Gunungsitoli Informan 02, Komunikasi Pribadi, 04 Juli 2023”.

Dapat disimpulkan, sistem pada aplikasi Eraterang sangat mudah untuk digunakan oleh masyarakat dalam pengajuan surat keterangan. Hal ini berkaitan dengan semakin canggihnya teknologi dan modernisasi di beberapa instansi pelayanan masyarakat. Bagi pengguna baru cukup mendaftarkan akun menggunakan alamat email, sedangkan bagi pengguna aplikasi yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang. Sehingga hal ini dapat mempermudah pengurusan surat keterangan secara online melalui aplikasi Eraterang.

Gambar 4.3
Pendaftaran Akun Aplikasi Eraterang

The screenshot shows the registration page for the Eraterang application. The page title is "Daftar Akun". Below the title, there is a brief description: "Daftar akun anda di sini untuk memulai Layanan Elektronik." The form contains the following fields:

- Nama Lengkap ***: A text input field with the placeholder "Nama Lengkap Pengguna".
- Alamat Email ***: A text input field with the placeholder "tentangerasarang@gmail.com".
- Kata Sandi ***: A password input field with a strength indicator.
- Ulangi Kata Sandi ***: A second password input field with a strength indicator.
- Verification**: A checkbox labeled "Saya bukan robot" next to a CAPTCHA image.

At the bottom of the form, there is a disclaimer: "Dengan menekan tombol Daftar, anda telah setuju dengan segala Privasi Kami dan telah membaca Kebijakan Data, Terms of Use, and Provisions Cookie oleh kami."

Sumber : Website Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 2023

Pada gambar 4.3 merupakan tampilan pendaftaran akun bagi pengguna baru aplikasi Eraterang, pengguna baru dapat mengisi data berupa nama lengkap, alamat email aktif dan kata sandi.

Beberapa berkas yang dibutuhkan sebagai persyaratan pengurusan pada aplikasi Eraterang dapat di upload dengan mudah serta menghemat waktu dan biaya. Hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli Informan 02, tanggal 04 Juli 2023 di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli mengatakan bahwa:

“Persyaratan kelengkapan berkas yang harus di upload pada aplikasi Eraterang yaitu SKCK dan KTP dalam bentuk PDF, Foto pemohon serta melakukan pembayaran pengurusan administrasi sebesar Rp. 10.000 ke rekening BPN Gunungsitoli. Berkas yang dibutuhkan tidak berbeda dengan sistem manual maupun online. Informan 02, Komunikasi Pribadi, 04 Juli 2023”.

Dari wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa berkas yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang hendak mengurus surat keterangan melalui aplikasi Eraterang cukup mudah yaitu dengan memenuhi beberapa persyaratan berkas yang telah ditentukan, pemenuhan persyaratan berkas dapat menggunakan mesin scanner ataupun kamera *handphone* yang memenuhi spesifikasi kelayakan. Kemudian di *upload* ke aplikasi Eraterang serta melakukan pembayaran langsung ke rekening BPN Gunungsitoli. Sehingga memberikan pelayanan yang transparansi dan minim pungli.

Gambar 4.4
Data Diri Pemohon pada Aplikasi Eraterang

Sumber : Website Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 2023

Gambar 4.5
Kelengkapan Berkas pada Aplikasi Eraterang

Dokumen Pendukung

Dokumen Identitas (KTP/SIM/KTP/Paspor)*

Lampiran File
klik untuk pilih

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)*

Lampiran File
klik untuk pilih

Foto

Lampiran File
klik untuk pilih

* Besar Dokumen Maksimal 3Mb dengan format pdf atau gambar

Sumber : Website Pengadilan Negeri Gunungsitoli, 2023

Pada gambar 4.4 merupakan data pemohon surat keterangan pada aplikasi Eraterang terlebih dahulu mengisi data diri seperti nama pemohon, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, jenis identitas, nomor identitas, pendidikan, nomor SKCK, alamat dan nomor telepon. Sedangkan pada gambar 4.5 merupakan dokumen pendukung yang harus diupload oleh pemohon dalam bentuk pdf, adapun data yang harus diupload oleh pemohon yaitu dokumen identitas (KTP/SIM/Paspor), SKCK dan foto pemohon.

Peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang akan mengajukan surat keterangan mengenai aplikasi Eraterang. Dari hasil wawancara sebagai Informan 11, tanggal 07 Juli 2023 di Kota Gunungsitoli sebagai pengguna aplikasi Eraterang mengatakan bahwa:

“Sebelumnya saya sudah mengetahui perubahan pengurusan surat keterangan manual menjadi online. Saya mendapatkan informasi dari media sosial Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Dengan adanya aplikasi ini juga dapat memudahkan saya untuk pengurusan berkas serta meminimalisir kesalahan dalam melengkapi berkas persyaratan. Informan 11, Komunikasi Pribadi, 07 Juli 2023”.

Informan lain juga mengemukakan pendapat yang berbeda dari informan yang sebelumnya yaitu sebagai Informan 07, tanggal 06 Juli 2023 di Kota Gunungsitoli, dimana informan tersebut mengatakan bahwa:

“Saya belum mengetahui bahwa ada perubahan sistem pengurusan surat keterangan manual menjadi online. Menurut saya perubahan sistem ini cukup merepotkan, hal ini dikarenakan sulit memahami penggunaan aplikasi ini karena sudah terbiasa secara manual dan

belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut.
Informan 07, Komunikasi Pribadi, 07 Juli 2023”.

4
Dari wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui perubahan sistem pengurusan surat keterangan dan sulit memahami penggunaan aplikasi karena sudah terbiasa secara manual dan belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Namun beberapa masyarakat yang telah mengetahui informasi perubahan ini mengungkapkan bahwa dengan adanya aplikasi Eraterang dapat memberikan pelayanan secara transparansi, kesamaan hak serta terciptanya birokrasi adil. Informasi tentang prosedur pelayanan yang meliputi persyaratan berkas, biaya dan waktu juga tersampaikan dengan baik.

Pada penelitian yang telah dilakukan peneliti menemukan beberapa kekurangan dan kelebihan hadirnya aplikasi Eraterang pada pengurusan surat keterangan diantaranya yaitu:

a. Kekurangan Aplikasi Eraterang

Dapat mendukung kegiatan Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Wawancara yang telah dilakukan kepada Informan 11, tanggal 10 Juli 2023 di Kota Gunungsitoli mengatakan bahwa:

“Salah satu kelemahan ataupun kekurangan dari Aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang masih tergolong buruk di Kepulauan Nias, serta beberapa masyarakat yang masih belum mampu mengoperasikan aplikasi Eraterang. Informan 17, Komunikasi Pribadi, 10 Juli 2023”.

Dari wawancara tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi faktor penghambat atau kekurangan pada aplikasi Eraterang yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang belum stabil serta

pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Eraterang yang masih minim.

b. Kelebihan Aplikasi Eraterang

Dengan hadirnya aplikasi Eraterang diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat keterangan, wawancara yang telah dilakukan kepada Informan 23, tanggal 11 Juli 2023 di Kota Gunungsitoli mengenai kelebihan dari aplikasi Eraterang mengatakan bahwa:

“Yang menjadi kelebihan aplikasi Eraterang yaitu proses pendaftaran hingga terbitnya surat keterangan menjadi lebih efektif, efisien dan transparan. Dimana ketika pengurusan surat keterangan saya tidak perlu datang ke kantor Pengadilan Negeri dan biaya administrasi yang hendak dibayarkan juga langsung ke rekening BPN Gunungsitoli. Sehingga adanya transparansi dan minim pungli. Informan 23, Komunikasi Pribadi, 11 Juli 2023”.

4.2.3 Hasil Analisa Data

Program Aplikasi Eraterang akan menjadi sarana untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli, program tersebut sangat berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah menginformasikan kepada masyarakat terkait perubahan sistem pengurusan surat keterangan dari pengurusan secara manual berubah menjadi pengurusan surat keterangan secara online melalui aplikasi Eraterang. Namun masih terdapat beberapa masyarakat belum mengetahui terkait informasi perubahan tersebut, hal ini dapat mengakibatkan masyarakat menjadi takut terhadap implementasi perubahan tersebut.

Penggunaan aplikasi Eraterang sangat mudah untuk digunakan oleh masyarakat dalam pengajuan surat keterangan. Bagi pengguna cukup mendaftarkan akun menggunakan alamat email, sedangkan bagi pengguna aplikasi yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang.

Menurut beberapa masyarakat yang belum mengetahui perubahan sistem pengurusan surat keterangan secara online merasa sulit memahami penggunaan aplikasi karena sudah terbiasa secara manual dan belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Namun beberapa masyarakat yang telah mengetahui informasi perubahan ini mengungkapkan bahwa dengan adanya aplikasi Eraterang dapat memberikan pelayanan secara transparansi, kesamaan hak serta terciptanya birokrasi adil. Informasi tentang prosedur pelayanan yang meliputi persyaratan berkas, biaya dan waktu juga tersampaikan dengan baik sehingga adanya transparansi dan minim pungli.

Hadirnya aplikasi Eraterang juga memiliki kekurangan dan kelebihan, adapun yang menjadi kekurangan dari aplikasi Eraterang ini yaitu kekurangan pada aplikasi Eraterang yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang belum stabil serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Eraterang yang masih minim. Seluruh kelengkapan berkas dapat diakses dimana saja, efisiensi waktu dan proses pendaftaran serta percepatan proses pembuatan dokumen surat keterangan.

Dari hasil wawancara yang telah dijabarkan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor resistensi masyarakat dalam penggunaan aplikasi (Eraterang) yaitu dimana masyarakat masih memiliki rasa ketidaksukaan terhadap perubahan hal ini dikarenakan masyarakat merasa nyaman terhadap sistem manual dan belum terbiasa dengan sistem online. Masyarakat juga masih memiliki rasa kejutan dan ketakutan yang tidak diketahui, hal ini ditandai dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui informasi perubahan. Namun muncul rasa percaya oleh masyarakat dikarenakan sistem pembayaran

biaya administrasi langsung disetor ke rekening BPN Gunungsitoli, hal ini dapat menghindari pungli di lingkungan Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Faktor resistensi terakhir yang dapat diketahui yaitu persepsi selektif, dimana perubahan pada sistem pengurusan surat keterangan melalui aplikasi Eraterang menyebabkan timbulnya masyarakat yang menerima perubahan dan masyarakat yang tidak menerima perubahan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Analisis Faktor-Faktor Resistensi Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi (Eraterang) Untuk Peningkatan Kualitas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, maka berikut kesimpulan yang telah dirangkum oleh peneliti:

1. Faktor-faktor resistensi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Eraterang yaitu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui perubahan penngurusan surat keterangan melalui aplikasi Eraterang, adanya faktor ketidaksukaan terhadap perubahan dan faktor kebiasaan. Dimana faktor ini ditandai dengan pernyataan bahwa dengan berubahan sistem ini masyarakat merasa cukup merepotkan dalam menyesuaikan diri dan sulit memahami penggunaan aplikasi Eraterang karena sudah terbiasa secara manual dan belum beradaptasi terhadap perubahan tersebut.
2. Sistem penggunaan aplikasi Eraterang yaitu pengguna baru aplikasi Eraterang perlu melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui alamat email yang telah terdaftar, bagi masyarakat yang telah memiliki akun dapat langsung mengakses halaman aplikasi Eraterang serta melengkapi persyaratan kelengkapan berkas yang harus di upload pada aplikasi Eraterang seperti SKCK dan KTP dalam bentuk PDF, Foto pemohon serta melakukan pembayaran pengurusan administrasi sebesar Rp.10.000 ke rekening BPN Gunungsitoli.
3. Kelebihan dari aplikasi Eraterang dalam mendukung peningkatan kualitas pada pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli seluruh kelengkapan berkas dapat diakses dimana saja, Sedangkan kekurangan dari aplikasi Eraterang yaitu sebagai pengguna aplikasi Eraterang yaitu jaringan internet yang belum stabil serta pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Eraterang yang masih minim.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi objek penelitian sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi atau pemberitahuan ulang kepada masyarakat terkait perubahan pengurusan surat keterangan manual menjadi online yaitu dengan menggunakan aplikasi Eraterang.
2. Pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli perlu adanya petugas khusus dalam mengarahkan pemohon atau masyarakat yang belum mampu menggunakan aplikasi Eraterang.
3. Perlu adanya program-program peningkatan kerja sama dengan instansi-instansi terkait peningkatan kualitas jaringan internet khususnya di Kota Gunungsitoli dalam mendukung kelancaran penggunaan aplikasi Eraterang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heyanan, S. M. 2018. *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Adrian Sutedi, 2015, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Algabili, M. Z., Santoso, B., & Saptono. 2015. *Resistensi Masyarakat terhadap Rencana*. Alfabeta. Bandung.
- Harsono. 2019. *Implementasi Pengaruh Peran Ganda terhadap Kinerja*. Pustaka Baru. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Laksana. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan*. PT. Gramedia Bandung.
- Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2016 *tentang Permohonan Surat Keterangan Bagi Calon Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah*.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Peurawi. 2018. *Resistensi Masyarakat*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Scout, J. 2000. *Senjatanya Orang-Orang yang Kalah: Bentuk Perlawanan Sehari-Hari Kaum Petani*. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Silaen, S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media. Bogor.
- Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 *tentang Penanaman Modal*.

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RESISTENSI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE (ERATERANG) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KANTOR PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

31 %
SIMILARITY INDEX

32 %
INTERNET SOURCES

3 %
PUBLICATIONS

10 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 jcs.greenpublisher.id 9%
Internet Source

2 repositori.uin-alauddin.ac.id 5%
Internet Source

3 mail.pn-prabumulih.go.id 4%
Internet Source

4 digilibadmin.unismuh.ac.id 4%
Internet Source

5 repository.ar-raniry.ac.id 4%
Internet Source

6 www.detik.com 3%
Internet Source

7 ejournal.unsrat.ac.id 1%
Internet Source

8 digilib.unimed.ac.id 1%
Internet Source



Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RESISTENSI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI ONLINE (ERATERANG) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA 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
