

## Evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Wirni Sandroto, Sukaaro Waruwu, Eliyunus Waruwu, Emanuel Zebua

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias

e-mail: [wirnisandroto82@gmail.com](mailto:wirnisandroto82@gmail.com)

### ARTICLE INFO

Received: March 26, 2024

Revised:

Accepted:

Published:

### KEYWORDS

administrative efficiency, Eraterang application, Gunungsitoli District Court Office, information technology, public services

### ABSTRACT

This research evaluates the impact of the Eraterang application system on public service delivery at the Gunungsitoli District Court. The study aimed to assess the Eraterang system's effectiveness in enhancing administrative processes and improving public services. The study employed qualitative methods, involving in-depth interviews with system users and administrators to gauge their experiences and perceptions. Findings indicate that the Eraterang application has significantly streamlined the administrative process for public service delivery, particularly in issuing official documents. Users reported improved service speed, ease of access, data security, and transparency. However, challenges such as unstable internet connections and a lack of user familiarity with the system's operations were noted. These issues highlight the need for ongoing infrastructural improvements and user training. In conclusion, while the Eraterang application has effectively improved service delivery efficiency, continuous efforts in system enhancement, user education, and infrastructure stability are essential to maximize its potential and sustain user satisfaction.

©2024 Authors. Published by PT Delada Cahaya Masagro

This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International License

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, serta mengidentifikasi dampak penerapannya terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara semi terstruktur kepada tujuh informan yang melibatkan para pemangku kebijakan dan pengguna aplikasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Eraterang telah membawa perubahan signifikan dalam memudahkan proses pengurusan surat keterangan, yang mencakup pendaftaran, pengisian formulir, unggah dokumen, pembayaran, dan penyerahan permohonan secara online. Aplikasi ini juga telah meningkatkan keamanan data pengguna. Namun, kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman penggunaan aplikasi masih menjadi tantangan. Berdasarkan evaluasi, direkomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan pengguna, dan pengembangan fitur aplikasi untuk memaksimalkan manfaatnya. Kesimpulan dari studi ini menunjukkan bahwa walaupun aplikasi Eraterang efektif dalam meningkatkan efisiensi proses administratif, perlu ada peningkatan pada aspek teknis dan sosialisasi untuk mendukung keberhasilan implementasi aplikasi dalam jangka panjang.

**Kata kunci:** aplikasi Eraterang, efisiensi administratif, Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, pelayanan publik, teknologi informasi

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan teknologi informasi yang berkembang pesat, pelayanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat yang tidak bisa diabaikan. Setiap individu dalam masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah, yang pada gilirannya diharapkan dapat mendukung tugas-tugas pemerintah dan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban warga negara. Pemerintah daerah maupun pusat memiliki tugas esensial dalam menyediakan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Dengan munculnya berbagai aplikasi berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, pelayanan publik kini dapat diakses dengan lebih mudah dan fleksibel. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses pengajuan surat keterangan, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan ini dari berbagai perangkat dengan konektivitas internet. Namun, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga membawa tantangan tersendiri, terutama bagi masyarakat di wilayah dengan akses internet yang terbatas atau bagi individu dengan literasi digital rendah.

Penelitian oleh Suharyana (2017) mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara ekspektasi masyarakat dan informasi yang disajikan oleh pemerintah melalui media elektronik, dengan sistem informasi yang belum terintegrasi sepenuhnya sebagai salah satu faktor penghambat. Demikian pula, Suryaningsih (2015) menemukan bahwa aplikasi pelayanan publik belum berjalan secara maksimal akibat hambatan budaya, kepemimpinan, dan infrastruktur. Wiranto (2022) juga menyoroti adanya faktor penghambat dalam penerapan aplikasi pelayanan publik, termasuk keterbatasan perangkat teknologi informasi di kalangan masyarakat, masalah teknis seperti pemadaman listrik dan ketidakstabilan jaringan internet, serta kendala sistem dan ketidaktahuan pengguna.

Dengan mempertimbangkan tantangan tersebut, penting bagi pemerintah untuk mengambil langkah proaktif dalam meningkatkan infrastruktur jaringan internet dan program edukasi teknologi informasi untuk memastikan bahwa manfaat pelayanan publik berbasis aplikasi dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, perlu ada peningkatan pada sistem dan stabilitas server untuk meminimalkan kendala teknis yang dapat menghambat pengalaman pengguna.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji implementasi aplikasi teknologi dalam pelayanan publik serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul, dengan fokus pada kasus aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Melalui analisis literatur yang relevan dan penelaahan terhadap studi kasus ini, artikel ini berusaha untuk memahami faktor-faktor penghambat serta mengusulkan solusi yang efektif. Hal ini diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Adapun tujuan spesifik dari artikel ini adalah (1) menggali persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi Eraterang untuk mengukur sejauh mana aplikasi tersebut meningkatkan efisiensi proses administratif di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. (2) Menilai dampak penerapan aplikasi Eraterang terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, dan (3) mengidentifikasi dan merumuskan rekomendasi perbaikan atau pengembangan berdasarkan evaluasi terhadap efek penerapan aplikasi Eraterang dalam rangka peningkatan layanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Dalam era digitalisasi layanan publik, penerapan sistem aplikasi oleh instansi pemerintah menjadi suatu keniscayaan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Noviansyah (dalam Yovita et al, (2023) memberikan pengertian sistem aplikasi sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep pokok dalam bentuk program komputer yang dirancang untuk membantu manusia dalam mengeksekusi tugas-tugas khusus. Lebih lanjut, dijelaskan bahwa terdapat dua jenis sistem aplikasi perangkat lunak, yaitu sistem aplikasi perangkat lunak spesialis dan sistem aplikasi perangkat lunak paket, yang keduanya dirancang untuk menangani tugas-tugas tertentu dengan dokumentasi terintegrasi.

Salah satu implementasi sistem aplikasi dalam layanan publik adalah Eraterang, sebuah inovasi dari Dirjen Badan Peradilan Umum yang berfungsi sebagai layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik. Layanan ini dapat diakses oleh pemohon dari manapun selama terdapat akses internet, mengindikasikan perubahan paradigma dalam pelayanan publik dari tatap muka menjadi digital (SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019).

Eraterang (Surat Keterangan Elektronik) melayani permohonan beberapa jenis Surat Keterangan, termasuk keterangan tidak pailit, tidak pernah menjadi terpidana, dan tidak memiliki tanggungan utang yang merugikan keuangan negara. Proses permohonan melalui Eraterang melibatkan tahapan-tahapan yang dirancang untuk mempermudah pengguna, seperti registrasi online, aktivasi pengguna melalui email, pengisian formulir permohonan, dan verifikasi data (SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI).

Kelebihan Eraterang mencakup efisiensi dan kenyamanan bagi pemohon yang tidak perlu antri panjang di pengadilan, mencerminkan potensi besar teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Namun, sistem ini juga memiliki kekurangan, seperti masalah kemacetan jaringan

yang dapat terjadi, terutama saat terdapat pembaharuan aplikasi dari pusat, menunjukkan tantangan dalam stabilitas dan keandalan sistem (SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI).

Literatur ini menunjukkan pentingnya sistem aplikasi dalam menghadirkan layanan publik yang lebih efisien dan mudah diakses. Meski demikian, perlu ada perhatian terhadap infrastruktur jaringan dan pembaruan sistem untuk mengatasi kekurangan yang ada. Inovasi seperti Eraterang menandai langkah maju dalam transformasi digital layanan publik, meski tetap membutuhkan penyesuaian dan perbaikan berkelanjutan untuk memaksimalkan potensi dan mengatasi tantangan operasional.

Dalam konteks pelayanan publik, pengertian, prinsip, standar, dan pola penyelenggaraannya menjadi krusial dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, atau layanan administratif, sesuai dengan hukum yang berlaku. Hal ini diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan memastikan terwujudnya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (UU No. 25 Tentang Pelayanan Publik).

Menurut Hayat (2017), optimalisasi pelayanan publik berfokus pada penyediaan layanan yang profesional, berkualitas, dan memenuhi seluruh aspek layanan dasar yang dibutuhkan masyarakat. Mukarom & Laksana (2015) menambahkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan, menekankan pentingnya kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dari pelayanan publik. Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan (Mukarom & Laksana, 2015). Prinsip-prinsip ini dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Standar pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Mukarom & Laksana (2018), meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Standar ini berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan untuk mencapai kualitas yang diharapkan. Pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi pola pelayanan teknis fungsional, terpadu, dan terpusat, menggarisbawahi pentingnya koordinasi dan integrasi antarlembaga pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Mukarom & Laksana, 2018). Pola-pola ini mencerminkan upaya pemerintah dalam mengoptimalkan penyediaan layanan publik.

Biaya pelayanan publik harus mempertimbangkan kemampuan ekonomi dan daya beli masyarakat, dengan transparansi dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku sebagai prinsip utama (Mukarom & Laksana, 2018). Ini menunjukkan bahwa penetapan biaya layanan harus adil dan tidak memberatkan masyarakat. Bentuk pelayanan publik, yang mencakup layanan lisan, tulisan, dan berbentuk perbuatan, harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat, menjamin efisiensi dan kepuasan pengguna layanan (Sinambela, 2016). Indikator pelayanan publik, yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, menjadi kunci dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan (Sinambela, 2016). Secara keseluruhan, literatur review ini menggarisbawahi pentingnya prinsip, standar, dan pola penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, serta pemahaman yang mendalam tentang biaya dan bentuk layanan yang efektif, sebagai fondasi dalam membangun sistem pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan memuaskan bagi masyarakat.

Efisiensi merupakan salah satu aspek krusial dalam pelayanan publik, di mana optimalisasi sumber daya menjadi kunci utama. Sedarmayanti (2019) mengartikan efisiensi sebagai ukuran penggunaan sumber daya yang optimal dalam suatu proses, di mana hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan usaha minimal namun menghasilkan output maksimal baik dalam kualitas maupun kuantitas. Prinsip efisiensi, menurut Ibnu Syamsi (dalam Azizah & Kuswantoro, 2021), mencakup pengukuran kemampuan, rasionalitas, perhatian pada kualitas, memperhitungkan prosedur, pelaksanaan efisiensi, dan penentuan tingkat efisiensi yang dapat diukur melalui berbagai parameter. Pengukuran efisiensi melibatkan evaluasi terhadap hasil (output) dan pengorbanan (input), di mana efisiensi dapat dilihat dari seberapa baik hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Indikator efisiensi mencakup kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, dan dayaguna, yang semuanya bertujuan untuk mengurangi pemborosan sumber daya dan meningkatkan keuntungan.

Kualitas, menurut Arianto & Patilaya (2018), Kasmir (2017), dan Handoko (2017), berkisar pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Jacklin et al.

(2019) Jacklin dan Mandey (2019) serta Syaifullah & Mira (2018) mengemukakan bahwa kualitas mencakup semua aspek layanan, dari yang positif hingga negatif, dengan fokus pada tingkat keunggulan dan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Karakteristik kualitas meliputi intangibility, variability, inseparability, dan perishability, yang menekankan pada keunikan layanan dibandingkan dengan barang. Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2016), mengidentifikasi penentu utama kualitas, mengelola harapan pelanggan, mendidik konsumen tentang jasa, dan mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan. Indikator kualitas mencakup bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, dan empati, yang semuanya berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kualitas layanan di mata masyarakat.

Kepuasan pelanggan, sebagai aspek penting dalam pelayanan publik, dikemukakan oleh Kotler et al. (2023), dan Pasolong (2021) sebagai penilaian masyarakat terhadap sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Mengukur kepuasan pelanggan melibatkan berbagai metode, termasuk sistem keluhan dan saran, survei kepuasan masyarakat, masyarakat samaran, dan analisis mantan nasabah atau masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, menurut Lupiyoadi & Hamdani (2017) dan Barnes (2003), mencakup kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Indikator kepuasan pelanggan, sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, mencakup persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Dalam konteks pelayanan publik, perpaduan antara efisiensi, kualitas, dan kepuasan pelanggan merupakan fondasi utama dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Setiap aspek ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain dalam menciptakan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan masyarakat.

## **METODE**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi para pengguna aplikasi Eraterang, serta untuk menilai dampak penerapan sistem tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan penelitian untuk menangkap nuansa dan konteks yang lebih luas dari pengalaman pengguna yang tidak selalu dapat diungkap melalui metode kuantitatif (Creswell & Creswell, 2022; Lase et al., 2022; Moleong, 2017; Yin, 2017).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari tujuh informan yang terlibat langsung dengan aplikasi Eraterang, yang meliputi Panitera Muda Hukum yang bertanggung jawab atas pengelolaan Aplikasi Eraterang, Hakim Pengawas yang mengawasi implementasi aplikasi, Operator Pengaplikasian Eraterang yang mengoperasikan aplikasi pada tingkat operasional, Petugas PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Bagian Hukum yang berinteraksi langsung dengan pengguna aplikasi, serta tiga orang pengguna aplikasi Eraterang, yang terdiri dari masyarakat umum yang menggunakan aplikasi tersebut untuk keperluan hukum mereka.

Pemilihan sumber data dan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk selektif memilih informan yang dianggap paling tahu dan paling terlibat dalam implementasi serta penggunaan aplikasi Eraterang, sehingga dapat memberikan data yang relevan dan mendalam untuk penelitian (Patton, 2015). Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur (Bernard, 2017), di mana pertanyaan-pertanyaan dirancang untuk menggali informasi tentang pengalaman penggunaan aplikasi, persepsi terhadap efektivitas aplikasi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, serta masukan untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi di masa depan. Wawancara ini memberikan fleksibilitas bagi informan untuk mengungkapkan pandangan dan pengalaman mereka secara detail. Data yang terkumpul dari wawancara dianalisis menggunakan model interaktif (Miles et al., 2014), yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Model ini memungkinkan analisis yang sistematis dan mendalam, membantu peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola, tema, dan hubungan dalam data yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi Eraterang.

## **HASIL DAN DISKUSI**

**Persepsi dan Pengalaman Pengguna Mengenai Efektivitas Aplikasi Eraterang dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Administratif di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli**

Untuk mengetahui Presepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efesiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, maka Penulis melakukan wawancara dengan informan yaitu Bapak Trisman Zandroto Selaku Panitera Muda Hukum yang membidangi Aplikasi Eraterang, Bapak Junter Sijabat, SH., MH sebagai Hakim Pengawasan Bagian Hukum, 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,

Untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, peneliti melakukan serangkaian wawancara. Informan yang terlibat dalam wawancara ini adalah Bapak Trisman Zandroto, yang menjabat sebagai Panitera Muda Hukum bertanggung jawab atas aplikasi Eraterang; Bapak Junter Sijabat, SH., MH, yang merupakan Hakim Pengawasan Bagian Hukum; Anfawan Zebua (PPNPN) sebagai Petugas PTSP Bagian Hukum; dan Rahel Ovitalia Sianipar, A.Md.,A.B, yang bertugas sebagai Admin dari aplikasi Eraterang. Wawancara ini dilaksanakan pada tanggal 28 Agustus 2023, mulai pukul 09:00 WIB, di ruangan kerja masing-masing informan.

Berdasarkan serangkaian wawancara yang dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, aplikasi Eraterang terbukti membawa perubahan signifikan dalam mempermudah dan mempercepat proses pengajuan permohonan surat keterangan. Informan dari berbagai kapasitas, termasuk Panitera Muda Hukum, Hakim Pengawas, Petugas PTSP, dan Admin aplikasi Eraterang, memberikan gambaran bahwa aplikasi ini memudahkan pengurusan dokumen dengan prosedur yang jelas mulai dari pendaftaran, pengisian formulir, unggah dokumen, pembayaran, dan penyerahan permohonan secara online. Hal ini menunjukkan peningkatan efisiensi dengan mengurangi beban kerja manual dan meminimalisir keharusan masyarakat datang ke kantor pengadilan.

Pengguna aplikasi, seperti Megawati Zega dan Oktavianus Halawa, juga mengungkapkan kepuasan mereka terhadap efisiensi dan keamanan yang ditawarkan oleh aplikasi Eraterang. Keduanya menekankan bahwa aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses pembuatan surat keterangan tetapi juga menjaga keamanan data pengguna. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Eraterang berhasil memberikan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Namun, di sisi lain, terdapat tantangan yang dihadapi, terutama terkait dengan kurangnya penguasaan teknologi di kalangan sebagian masyarakat. Hal ini menyebabkan tidak semua pengguna dapat memanfaatkan aplikasi Eraterang secara maksimal. Sebagian masyarakat yang kurang terampil dalam teknologi masih harus datang langsung ke kantor pengadilan, yang pada akhirnya memperlambat proses administratif yang seharusnya dapat diselesaikan secara online.

### Penilaian Pengguna Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Pasca-Penerapan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Berdasarkan serangkaian wawancara yang dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, telah teridentifikasi penilaian positif dari pengguna terhadap implementasi aplikasi Eraterang. Pengguna mengapresiasi sistem yang telah memudahkan pengurusan surat keterangan secara online, menawarkan proses yang cepat, aman, dan transparan. Menurut Ibu Megawati Zega dan Bapak Mareti Waruwu, pengguna aplikasi, Eraterang secara signifikan mempermudah dan mempercepat proses administrasi. Meskipun demikian, mereka juga mengungkapkan beberapa kendala teknis seperti koneksi internet yang buruk dan kesalahan teknis aplikasi yang terkadang menghambat proses penguploadan dokumen.

Sebelum implementasi Eraterang, kualitas pelayanan di kantor ini dinilai belum maksimal. Bapak Mareti Waruwu menyebutkan bahwa prosesnya dilakukan secara manual yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor untuk menyerahkan berkas dan menunggu dalam antrian panjang. Penerapan Eraterang telah mengubah paradigma layanan dari manual menjadi digital, yang tidak hanya mengurangi beban kerja kantor tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor.

Pasca penerapan Eraterang, baik Ibu Megawati Zega maupun Bapak Oktavianus Halawa mengungkapkan peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat pengurusan surat keterangan tetapi juga memungkinkan proses yang lebih efisien dan keamanan data yang lebih terjamin. Pengguna merasa sangat puas dengan sistem baru ini karena menghemat waktu dan biaya. Namun, terdapat catatan bahwa meskipun aplikasi ini membawa banyak

manfaat, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal stabilitas teknis dan dukungan pengguna. Kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan aplikasi yang sering error perlu ditangani untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, observasi menunjukkan bahwa masih ada kebutuhan akan edukasi dan panduan yang lebih baik untuk pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, mengingat sebagian masyarakat masih kesulitan dalam menggunakan teknologi.

### Rekomendasi untuk Peningkatan dan Pengembangan Aplikasi Eraterang Berdasarkan Evaluasi Dampaknya terhadap Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, aplikasi Eraterang telah menerima ulasan positif dari pengguna mengenai kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan surat keterangan secara online. Pengguna seperti Bapak Oktavianus Halawa dan Ibu Megawati Zega menyatakan bahwa aplikasi tersebut sangat memudahkan proses administrasi dengan mengaksesnya secara online, mempercepat proses penerbitan surat keterangan, dan menjaga keamanan serta transparansi data. Namun, kendala yang dihadapi pengguna termasuk koneksi internet yang tidak stabil yang dapat memperlambat proses penginputan data dan membuat aplikasi berjalan lambat. Selain itu, kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang cara penggunaan aplikasi ini menjadi hambatan utama, yang diperparah oleh minimnya sosialisasi dan pelatihan langsung dari pihak kantor pengadilan. Hal ini menyebabkan pengguna merasa tidak maksimal memanfaatkan semua fitur yang tersedia.

Dari permasalahan yang dihadapi, beberapa rekomendasi yang bisa diajukan untuk peningkatan pelayanan publik melalui aplikasi Eraterang antara lain:

1. **Peningkatan Infrastruktur Jaringan**  
Memperkuat infrastruktur teknologi informasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk memastikan koneksi internet yang stabil dan cepat sehingga proses penginputan data dapat berjalan lancar tanpa hambatan.
2. **Pelatihan dan Sosialisasi**  
Mengadakan sesi pelatihan dan sosialisasi secara reguler kepada masyarakat pengguna aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang cara penggunaan aplikasi ini secara efektif dan efisien. Hal ini bisa melibatkan demonstrasi langkah demi langkah dan sesi tanya jawab.
3. **Dukungan Teknis yang Handal**  
Menyediakan dukungan teknis yang mudah diakses dan responsif yang dapat membantu pengguna saat mengalami kesulitan teknis atau pertanyaan seputar penggunaan aplikasi.
4. **Feedback dan Evaluasi Berkala**  
Membuat mekanisme umpan balik yang memungkinkan pengguna memberikan saran dan kritik tentang aplikasi yang kemudian dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.
5. **Peningkatan Fitur Aplikasi**  
Terus mengupdate dan memperbaiki fitur aplikasi berdasarkan umpan balik pengguna untuk meningkatkan efektivitas dan meminimalisir error atau masalah teknis.

Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan aplikasi Eraterang akan lebih optimal dalam membantu masyarakat dan Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam pengurusan surat keterangan dan dokumen lainnya, sekaligus memastikan pengalaman pengguna yang lebih positif dan produktif.

### Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli menunjukkan bahwa aplikasi Eraterang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi pengajuan surat keterangan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan proses pengurusan dokumen secara online, mengurangi keharusan masyarakat datang langsung ke kantor, dan mempercepat proses administratif dengan menjaga keamanan dan transparansi data.

### Efektivitas Aplikasi Eraterang

Aplikasi Eraterang, telah berhasil mempercepat proses pengajuan dan penerbitan surat keterangan. Hal ini sejalan dengan literatur yang menyatakan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik melalui digitalisasi proses yang sebelumnya dilakukan secara manual (Carter & Bélanger, 2005). Aplikasi ini juga menawarkan keamanan data yang lebih baik, sesuai dengan standar keamanan informasi yang dijelaskan oleh von Solms & van Niekerk

(2013), yang menekankan pentingnya menjaga integritas dan kerahasiaan data dalam sistem informasi pemerintah.

Meskipun aplikasi ini efektif, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, terutama terkait dengan akses dan kemampuan teknologi di kalangan masyarakat. Bapak Oktavianus Halawa dan Ibu Megawati Zega mengungkapkan bahwa masih ada kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, terutama karena kurangnya pelatihan dan sosialisasi. Ini menunjukkan gap dalam adopsi teknologi yang juga dikemukakan oleh (Rogers et al., 2019) dalam teori difusi inovasinya, yang mengidentifikasi bahwa salah satu hambatan dalam adopsi teknologi adalah kurangnya pengetahuan dan keterampilan pengguna.

Berdasarkan temuan ini, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Eraterang antara lain:

1. Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli harus mengadakan sesi pelatihan dan sosialisasi secara berkala untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi. Penelitian oleh (Gupta & Jana, 2003) menunjukkan bahwa pelatihan pengguna merupakan komponen kritis dalam kesuksesan implementasi sistem informasi.
2. Peningkatan pada infrastruktur jaringan internet di area kantor pengadilan akan membantu mengatasi masalah koneksi yang sering dialami pengguna, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Mareti Waruwu.
3. Mengembangkan mekanisme umpan balik yang memungkinkan pengguna menyampaikan masalah dan saran mereka terkait aplikasi, sehingga bisa terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
4. Menyediakan dukungan teknis yang dapat diakses dengan mudah dan responsif akan membantu pengguna yang mengalami kesulitan teknis, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Peningkatan yang diberikan oleh aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sangat diapresiasi oleh pengguna. Sistem ini telah berhasil merevolusi cara pengurusan surat keterangan dengan menghadirkan proses yang lebih cepat, aman, dan transparan. Hal ini sejalan dengan literatur yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna melalui penyederhanaan dan otomatisasi proses (Moon, 2002).

#### **Dampak Positif Implementasi Aplikasi Eraterang**

Aplikasi Eraterang telah memodernisasi pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dengan menggantikan prosedur manual yang memakan waktu dan tenaga. Dengan transisi ke digital, pengguna tidak perlu lagi datang ke kantor pengadilan, mengurangi waktu tunggu dan memotong antrian panjang. Ini mencerminkan temuan Gupta & Jana (2003), yang menyebutkan bahwa teknologi informasi dapat mengurangi waktu dan biaya yang terkait dengan layanan publik, meningkatkan akses dan kualitas layanan.

#### **Kendala Teknis dan Solusi yang Dibutuhkan, serta Kebutuhan untuk Edukasi dan Pelatihan**

Meskipun aplikasi ini telah memberikan banyak manfaat, pengguna seperti Ibu Megawati Zega dan Bapak Mareti Waruwu melaporkan beberapa masalah teknis yang perlu ditangani untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kendala seperti koneksi internet yang tidak stabil dan error aplikasi adalah isu umum dalam implementasi teknologi baru yang juga diungkapkan dalam studi oleh HEEKS (2006), yang menyarankan bahwa infrastruktur yang memadai dan dukungan teknis yang efektif adalah kunci untuk mengatasi tantangan tersebut.

Observasi menunjukkan adanya kebutuhan untuk pendidikan dan pelatihan pengguna lebih lanjut. Seperti yang dicatat oleh Rogers et al. (2019), adopsi teknologi baru sering kali terhambat oleh kurangnya pengetahuan atau keterampilan untuk menggunakan teknologi tersebut secara efektif. Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dapat memperbaiki ini dengan menyediakan lebih banyak sesi informasi dan pelatihan untuk membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan aplikasi Eraterang sepenuhnya.

## Rekomendasi

Rekomendasi yang diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli menargetkan peningkatan pelayanan publik secara signifikan. Berikut adalah pembahasan terperinci tentang setiap rekomendasi:

a. Peningkatan Infrastruktur Jaringan

Kesulitan utama yang ditemui pengguna adalah koneksi internet yang tidak stabil. Dengan memperkuat infrastruktur teknologi informasi, Kantor Pengadilan dapat memastikan bahwa aplikasi Eraterang berjalan lebih lancar dan data pengguna dapat diinput dengan cepat dan aman. Ini akan mengurangi frustrasi pengguna dan meningkatkan efisiensi proses secara keseluruhan.

b. Pelatihan dan Sosialisasi

Penggunaan teknologi baru sering kali menghadapi rintangan dalam bentuk resistensi atau ketidakpahaman pengguna. Mengadakan pelatihan dan sosialisasi yang efektif dapat membantu mengurangi gap ini. Sesi ini harus mencakup demonstrasi penggunaan aplikasi, diskusi mengenai potensi masalah yang mungkin dihadapi, dan cara mengatasi masalah tersebut. Hal ini akan membantu masyarakat memahami cara mengoperasikan aplikasi Eraterang dengan lebih efektif dan mengurangi kesalahan penggunaan.

c. Dukungan Teknis yang Handal

Penggunaan aplikasi yang melibatkan data sensitif dan proses penting seperti penerbitan surat keterangan memerlukan dukungan teknis yang responsif dan dapat diandalkan. Mendirikan helpdesk atau layanan dukungan yang dapat diakses pengguna saat mereka menghadapi masalah akan membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

d. Feedback dan Evaluasi Berkala

Mekanisme umpan balik adalah vital dalam proses perbaikan berkelanjutan. Pengadilan harus menyediakan cara mudah bagi pengguna untuk memberikan masukan mereka tentang aplikasi. Selain itu, evaluasi berkala pada aplikasi harus dilakukan untuk menilai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan memastikan bahwa aplikasi tersebut terus memenuhi kebutuhan pengguna.

e. Peningkatan Fitur Aplikasi

Berlandaskan umpan balik pengguna dan hasil evaluasi, fitur-fitur baru dapat dikembangkan dan fitur yang ada dapat disempurnakan untuk meningkatkan fungsionalitas dan keandalan aplikasi. Hal ini tidak hanya akan memperbaiki kinerja aplikasi tetapi juga menambah nilai bagi pengguna.

## KESIMPULAN

Studi ini mengevaluasi penerapan aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan memberikan wawasan mendalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna, penilaian terhadap pelayanan publik setelah penerapan aplikasi, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan dan pengembangan lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Eraterang telah berhasil memodernisasi dan meningkatkan efisiensi proses administrasi surat keterangan, dengan memberikan akses yang lebih mudah, proses yang lebih cepat, serta keamanan dan transparansi data yang lebih baik.

Dari wawancara dengan berbagai informan, termasuk pengguna aplikasi dan administrator, aplikasi ini dianggap telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik yang ditawarkan oleh kantor pengadilan. Aplikasi ini memungkinkan pengurusan dokumen secara online yang tidak hanya mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang ke kantor pengadilan tetapi juga mempercepat proses pengajuan dan penerbitan surat keterangan.

Namun, meskipun aplikasi ini memberikan banyak keuntungan, terdapat beberapa kendala yang masih dihadapi oleh pengguna, seperti masalah koneksi internet yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman mengenai penggunaan aplikasi. Kendala-kendala ini mengindikasikan kebutuhan untuk perbaikan infrastruktur teknologi serta kebutuhan akan pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

Rekomendasi yang diajukan berdasarkan temuan ini meliputi peningkatan infrastruktur jaringan, penyelenggaraan pelatihan dan sosialisasi reguler, penyediaan dukungan teknis yang handal, implementasi sistem umpan balik yang efektif, dan pembaruan fitur aplikasi secara berkala. Implementasi dari rekomendasi ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada dan memaksimalkan potensi aplikasi Eraterang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

## REFERENSI

- Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT n PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(2), 143–154. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kreatif/article/view/1264>
- Azizah, N. F., & Kuswanto, A. (2021). Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar. *Economic Education Analysis Journal*, 10(1), 65–81. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v10i1.42853>
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)* (2nd ed.). Andi.
- Bernard, H. R. (2017). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and Quantitative Approaches* (6th ed.). Rowman & Littlefield.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors\*. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Gupta, M. ., & Jana, D. (2003). E-government evaluation: a framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20(4), 365–387. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.002>
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). BPFE UGM.
- Harahap, E. F., Iswanto, A. H., Lase, D., Budiarti, R. P. N., & Sukaridhoto, S. (2024). Using support vector machines for classification datamining on international trade price index data. 110001. <https://doi.org/10.1063/5.0183902>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada.
- HEEKS, R. (2006). Health information systems: Failure, success and improvisation. *International Journal of Medical Informatics*, 75(2), 125–137. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2005.07.024>
- Jacklin, M. P. R., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MATAHARI DEPARTMEN STORE MEGA MALL MANADO. *EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1). <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22384>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2023). *Principles of Marketing* (19th ed.). Pearson Education Limited.
- Lase, D., Zega, T. G. C., Daeli, D. O., & Zaluchu, S. E. (2022). Parents' perceptions of distance learning during COVID-19 in rural Indonesia. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 16(1), 103–113. <https://doi.org/10.11591/edulearn.v16i1.20122>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moon, M. J. (2002). The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Noviansyah, E. (2008). *Aplikasi Website Museum Nasional Menggunakan Macromedia Dreamweaver MX*. STIK.
- Pasolong, H. (2021). *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of Innovations. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (pp. 415–434). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.

- Suharyana, Y. (2017). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI BANTEN. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45–58. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5>
- Suryaningsih, N. (2015). Evaluasi Penerapan Electronic Government Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ponorogo). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(3). <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/799>
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT PEGADAIAN (PERSERO) BATAM. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- von Solms, R., & van Niekerk, J. (2013). From information security to cyber security. *Computers & Security*, 38, 97–102. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2013.04.004>
- Wiranto, Y. (2022). *Dampak Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Yovita, C., Nasution, K., & Haramaini, T. (2023). Penerapan Algoritma Naive Bayes dan Selection Sort pada Penilaian Kuis di Aplikasi Pembelajaran Pemrograman Java dan PHP. *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 2(3), 120–128. <https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i3.278>