

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Administrasi Perkara di Pengadilan Secara Elektronik (*E-Court*)

Berdasarkan Mahkamah Agung RI, PERMA Nomor 1 Tahun 2019 Tentang administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik, Pasal 1 ayat (6) Administrasi perkara secara elektronik adalah serangkaian proses penerimaan gugatan/permohonan, keberatan/bantahan, perlawanan/intervensi, penerimaan pembayaran, penyampaian panggilan/pemberitahuan, jawaban, replik, duplik, kesimpulan, penerimaan upaya hukum, serta pengelolaan, penyampaian dan penyimpanan dokumen perkara perdata/perdata agama/tata usaha militer/tata usaha negara dengan menggunakan sistem elektronik yang berlaku di masing-masing lingkungan peradilan.

Berdasarkan Surat Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 129/KMA/SK/VIII/2019, aplikasi *e-Court* adalah aplikasi yang digunakan untuk memproses gugatan, gugatan sederhana, bantahan, permohonan, pembayaran biaya perkara, melakukan panggilan sidang dan pemberitahuan, persidangan, putusan, dan upaya hukum secara elektronik serta layanan aplikasi perkara lainnya yang di tetapkan Mahkamah Agung, yang terintegrasi dan tidak terpisahkan dengan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

Secara garis besar, administrasi perkara secara elektronik pada aplikasi *e-Court* dibagi menjadi 3 (tiga) proses yaitu:

1. Pendaftaran Perkara (*E-Filing*)

Berdasarkan Surat Keputusan MARI Nomor: 129/KMA/SK/VIII/2019 tentang petunjuk teknis administrasi perkara dan persidangan di Pengadilan secara elektronik, proses pendaftaran perkara yang dilakukan oleh pengguna terdaftar dan pengguna lain berbeda.

a. Pengguna Terdaftar (Advokat)

Berdasarkan Mahkamah Agung RI, PERMA Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 5 Ayat (2) bagi pengguna terdaftar, untuk mendapatkan akun harus memenuhi persyaratan yang ada. Setelah persyaratan terpenuhi menurut Surat Keputusan Mahkamah Agung RI, Nomor: 129/KMA/SK/VIII/2019 tentang petunjuk teknis administrasi perkara dan persidangan di pengadilan secara elektronik pendaftaran dilakukan dengan cara daring (*online*) melalui aplikasi *e-Court* dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengakses aplikasi *e-Court* dengan menggunakan peramban (web browser).
- 2) Melakukan registrasi dengan mengisi nama lengkap, alamat e-mail dan kata kunci (password) yang diinginkan.
- 3) Melakukan aktivasi akun pada alamat e-mail yang terdaftar sekaligus persetujuan sebagai domisili elektronik.
- 4) Melakukan login ke dalam aplikasi.
- 5) Melengkapi data advokat.

- 6) Pengguna terdaftar mendapatkan notifikasi pengaktifan akun melalui alamat *e-mail* (setelah diverifikasi oleh pengadilan tinggi).

b. Pengguna Lain

Menurut Mahkamah Agung RI, PERMA Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 1 Ayat (5) bagi pengguna lain, pembuatan akun dilakukan oleh petugas meja *e-Court* di PTSP dengan persyaratan dan tahapan sebagai berikut:

- a. Pengguna lain menyerahkan formulir permohonan untuk mendapatkan akun *e-Court* pada petugas/admin, kemudian petugas/admin menjelaskan tata cara pengisian formulir tersebut.
- b. Petugas/admin melakukan verifikasi data dan persyaratan untuk pembuatan akun pengguna lain, meliputi:
 - 1) Memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan: Adanya formulir permohonan yang diisi lengkap, Melampirkan KTP/Surat Keterangan Pengganti KTP/Passport, Kartu pegawai dan surat kuasa/surat tugas, bagi calon pengguna lain yang berasal dari Kementerian dan Lembaga /BUMN atau badan usaha lain milik pemerintah atau Kejaksaan sebagai pengacara negara, Surat keputusan sebagai karyawan dan surat kuasa khusus, bagi calon pengguna lain badan hukum dan Surat kuasa khusus; dan ijin insidentil dari ketua pengadilan, bagi calon pengguna lain kuasa insidentil.
 - 2) Memeriksa kesesuaian data, berupa: Data identitas diri (nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, agama, NIK, pekerjaan) pada

formulir permohonan harus sesuai dengan data identitas yang tercantum pada KTP/Surat Keterangan Pengganti KTP/Passport, Kartu Pegawai, Surat Keputusan Karyawan, Surat Kuasa/Surat Tugas/Surat Kuasa Khusus dan data lain-lain, meliputi: alamat *e-mail* yang aktif, nomor HP, nomor rekening, akun Bank.

3) Petugas/admin membuatkan akun pengguna lain, dengan tahapan: Mengakses aplikasi *e-Court*, *Login* menggunakan hak akses sebagai administrator, Memilih menu tambah pengguna, lalu memilih jenis pihak (Perorangan/Pemerintah/Badan Hukum/Kuasa Insidentil), Menginput data calon pengguna lain secara lengkap, Memindai (*scanning*) dokumen persyaratan berupa KTP/Surat Keterangan Pengganti KTP/Passport, Kartu Pegawai/Surat Keputusan Karyawan, Surat Kuasa/Surat Tugas/Surat Kuasa Khusus dalam bentuk pdf sesuai ketentuan, Mengunggah dokumen elektronik yang sudah dipindai ke aplikasi *e-Court*, Mengaktifkan akun pengguna lain dengan cara menekan tombol Verifikasi, pada aplikasi *e-Court* dan Memilih tombol persetujuan pengaktifan akun pengguna lain pada aplikasi *e-Court*.

c. Menyampaikan kepada pengguna lain bahwa *username* dan *passw* akun *e-Court* telah aktif dan terkirim ke "*Domisili Elektronik*."⁷

⁷ Mahkamah Agung RI, *Buku Panduan e-Court (The Elektronik Justice System)*, 2019, 45.

Baik "Pegguna Terdaftar" atau "Pegguna Lain" setelah mempunyai akun *e-Court* dapat melakukan pendaftarkan perkara secara daring (*online*) dan mandiri melalui aplikasi *e-Court*, dengan tahapan sebagai berikut: *Login* ke aplikasi *e-Court* menggunakan hak akses Pegguna Terdaftar atau Pegguna Lain, Memilih pengadilan yang berwenang, Mengunggah (*upload*) Surat Kuasa Khusus Mendapatkan Nomor Registrasi Online (bukan Nomor Perkara), Menginput data pihak, Mengunggah (*upload*) dokumen gugatan/permohonan dan surat persetujuan prinsipal untuk beracara secara elektronik, Mendapatkan perhitungan taksiran biaya panjar perkara (*e-SKUM*) dan nomor pembayaran (*virtual account*) sebagai rekening virtual untuk pembayaran biaya panjar perkara, dan dalam hal "Pegguna Terdaftar" atau "Pegguna Lain" mengalami kendala dalam mendaftarkan perkara secara mandiri, "Petugas Meja" *e-Court* membantu mendaftarkan perkara atas kuasa dari dari yang bersangkutan.

2. Pembayaran Biaya Panjar (*e-Payment*)

"Pegguna Terdaftar" atau "Pegguna Lain" membayar panjar biaya perkara sesuai *e-SKUM* (surat kuasa untuk membayar berisi taksiran biaya panjar yang dihasilkan secara elektronik melalui aplikasi *e-Court*) ke rekening pengadilan pada bank melalui saluran pembayaran secara elektronik dengan tahapan sebagai berikut: 1), Memperoleh taksiran panjar biaya perkara (*e-SKUM*) yang disertai nomor pembayaran (*virtual account*) sebagai rekening virtual untuk pembayaran biaya panjar perkara. 2), Melakukan pembayaran sesuai taksiran panjar biaya perkara pada *e-SKUM*.3), Menunggu konfirmasi otomatis dari sistem, melakukan

peng *E-Court* ekan pembayaran secara otomatis atau konfirmasi pembayaran secara manual dengan mengisi formulir yang disediakan oleh aplikasi *e-Court*.⁴), Setelah mendapatkan konfirmasi dari sistem, "Pegguna Terdaftar" atau "Pegguna Lain" mendapatkan nomor perkara setelah deregister dalam SIPP oleh "Petugas Pengadilan".⁸

3. Panggilan dan Pemberitahuan Sidang (*e-Summons*)

Panggilan yang resmi menurut Pemerintah Republik Indonesia, "Reglemen Hukum Acara untuk di Luar Daerah Jawa dan Madura (RBg)", Pasal 145 dan 146 adalah panggilan yang dilaksanakan oleh jurusita/jurusita pengganti yang telah ditunjuk, pada hari dan jam kerja, di wilayah yurisdiksi pengadilan jurusita/jurusita pengganti yang melakukan panggilan, dan disampaikan langsung kepada para pihak atau jika tidak bertemu langsung dengan para pihak, panggilan disampaikan melalui kepala desa/kelurahan. Adapun panggilan yang patut adalah panggilan yang dilaksanakan minimal 3 (tiga) hari sebelum persidangan, dengan catatan hari memanggil dan hari sidang tidak termasuk hari yang dihitung.

Ketentuan pokok-pokok pemanggilan tersebut di atas merupakan ketentuan pemanggilan secara biasa yang berlaku selama ini. Seiring dengan pemberlakuan layanan administrasi perkara dan persidangan secara elektronik di pengadilan, maka proses pemanggilan adalah aspek berperkara yang dapat dilakukan secara elektronik (*e-Summons*). Berdasarkan Mahkamah Agung RI, Peraturan

⁸ Mahkamah Agung RI, *Buku Panduan e-Court (The Elektronik Justice System)*, 2019, 46.

Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019 bahwa panggilan yang dilaksanakan secara elektronik (*e-Summons*) adalah panggilan yang sah, selama panggilan ditujukan ke alamat domisili elektronik para pihak dan dalam tenggang waktu yang ditentukan oleh undang-undang.

a. Pemanggilan di dalam Yurisdiksi

Jurusita/jurusita pengganti hanya boleh melakukan panggilan terhadap para pihak yang berada di dalam yurisdiksi pengadilan di tempat ia bertugas. Panggilan disampaikan langsung kepada para pihak berperkara dan jika tidak bertemu, maka panggilan disampaikan kepada aparat pemerintahan setempat yang berkompeten, seperti kepala desa/kelurahan.

Selain dapat melakukan panggilan secara biasa, atas perintah ketua majelis, jurusita/jurusita pengganti dapat melakukan panggilan secara elektronik (*e-Summons*) kepada para pihak yang berperkara secara elektronik (*e-Court*) di pengadilan. Dalam Mahkamah Agung RI, Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019. Pasal 15 Ayat (1) huruf : a dan b bahwa panggilan secara elektronik (*e-Summons*) disampaikan kepada penggugat yang telah mendaftarkan perkara secara elektronik (*e-Court*) dan tergugat atau pihak lain yang telah menyatakan persetujuannya untuk di Panggil secara elektronik (*e-Court*). Panggilan secara elektronik (*e-Summons*) dikirim melalui aplikasi *e-Court* ke domisili elektronik para pihak yang di Panggil.

b. Pemanggilan di luar Yurisdiksi

Apabila pihak yang di Panggil berada di luar wilayah yurisdiksi pengadilan yang mengadili perkara, maka ketua pengadilan agama yang mengadili perkara mohon bantuan delegasi pemanggilan kepada ketua pengadilan agama di tempat tinggal para pihak yang akan di Panggil. Pengiriman permohonan bantuan delegasi panggilan tersebut dapat dikirim melalui menu delegasi yang telah tersedia pada aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

Berdasar Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) RI Nomor: 6 Tahun 2014 penanganan delegasi panggilan melalui SIPP diharapkan dapat membantu mengatasi hambatan upaya untuk mewujudkan proses penanganan perkara yang cepat, sederhana, dan biaya ringan, terutama yang selama ini disebabkan lambatnya proses penanganan permohonan delegasi bantuan panggilan/pemberitahuan. MARI telah memberikan pedoman khusus penanganan permohonan bantuan delegasi bantuan panggilan/pemberitahuan.

Panggilan secara elektronik (*e-Summons*) juga dapat disampaikan kepada para pihak yang berdomisili di luar yurisdiksi pengadilan yang mengadili perkara. Panggilan disampaikan kepada para pihak tersebut melalui domisili elektronik yang bersangkutan, namun panggilan itu ditembuskan kepada pengadilan di tempat tinggal para pihak tersebut.

4. Persidangan di Pengadilan secara Elektronik (*e-Litigasi*)

Menurut Mahkamah Agung RI, Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 1 Ayat (7) Persidangan secara elektronik adalah serangkaian proses memeriksa dan mengadili perkara oleh pengadilan yang dilaksanakan dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-Court* mendukung dalam hal persidangan secara elektronik. Di dalam aplikasi *e-Court* juga dapat dilakukan pengiriman dokumen persidangan seperti replik, duplik, kesimpulan dan atau jawaban secara elektronik yang dapat diakses oleh Pengadilan dan para pihak yang berperkara secara elektronik.

a. Sidang Pertama

- 1) Hakim Ketua/Hakim membuka sidang yang dilaksanakan di ruang sidang sesuai tanggal dan jam kerja yang telah ditetapkan.
- 2) Pengguna lain menyerahkan asli surat kuasa, asli surat gugatan dan asli surat persetujuan prinsipal untuk beracara secara elektronik.
- 3) Hakim Ketua/Hakim meneliti dokumen elektronik melalui Sistem Informasi Pengadilan.
- 4) Pada sidang yang dihadiri para pihak, Hakim Ketua/Hakim: Menjelaskan hak dan kewajiban para pihak terkait persidangan secara elektronik, Menawarkan dan meminta persetujuan persidangan secara elektronik kepada tergugat dalam hal tergugat tidak diwakili pengguna terdaftar, Dalam hal tergugat setuju berperkara secara elektronik, Hakim

Ketua/Hakim menskors sidang untuk memberikan kesempatan kepada tergugat untuk membuat akun sebagai pengguna lain di meja *e-Court* dan Setelah pembuatan akun selesai dan skors dicabut, kemudian Majelis Hakim/Hakim mengupayakan damai (mediasi) kepada para pihak.

b. Sidang Lanjutan setelah Mediasi

- 1) Dalam hal mediasi tidak berhasil atau tidak dapat dilaksanakan, maka Hakim Ketua/Hakim wajib menetapkan jadwal persidangan elektronik (*court calender*) yang berisi tanggal dan agenda persidangan mulai penyampaian jawaban, replik, duplik, pembuktian, kesimpulan sampai dengan pembacaan putusan yang disampaikan kepada para pihak melalui Sistem Informasi Pengadilan sesuai dengan Mahkamah Agung RI, Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2019, Pasal 21-22
- 2) Dalam hal mediasi berhasil dan Pengugat/Pemohon memohon untuk mencabut gugatan/permohonannya maka hakim menjatuhkan penetapan dalam persidangan secara elektronik.
- 3) Dalam hal mediasi berhasil dan para pihak memohon untuk menguatkan kesepakatan perdamaian dalam akta perdamaian, maka Majelis hakim setelah memeriksa dan meyakini kesepakatan damai tersebut telah memenuhi persyaratan formil dan materiil dapat membuat akta perdamaian dan menjatuhkan putusan dalam persidangan secara elektronik.

- 4) Dalam hal majelis hakim memandang perlu untuk menghadirkan para pihak dalam persidangan manual maka para pihak di Panggil melalui Sistem Informasi Pengadilan.

c. Apabila Terdapat Intervensi dari Pihak Ketiga

- 1) Pihak ketiga yang mengajukan intervensi wajib memenuhi persyaratan sebagai Pengguna Terdaftar dan/atau Pengguna Lain.
- 2) Apabila pihak ketiga yang akan mengajukan intervensi tidak setuju berperkara secara elektronik, maka pihak ketiga yang akan mengajukan intervensi tidak perlu didaftarkan sebagai pengguna terdaftar dan/atau pengguna lain dan tidak dapat menuntut haknya dalam gugatan tersendiri.
- 3) Penggugat Intervensi mengajukan intervensi melalui meja *e-Court*.
- 4) Petugas meja *e-Court* mendaftarkan perkara intervensi melalui akun yang sudah disiapkan dengan mengunduh gugatan intervensi.
- 5) Petugas meja *e-Court* mengunggah gugatan intervensi, persetujuan berperkara secara elektronik, dan surat kuasa ke dalam Sistem Informasi Pengadilan.
- 6) Proses pemeriksaan gugatan intervensi dilakukan secara elektronik sesuai dengan hukum acara yang berlaku.
- 7) Hakim Ketua/Hakim mengeluarkan penetapan, penggugat intervensi diterima atau tidak diterima sebagai pihak dalam perkara tersebut.
- 8) Penetapan sebagaimana dimaksud di atas tidak ada upaya hukum.

- 9) Dengan adanya gugatan intervensi, Hakim Ketua/Hakim menetapkan *court calender* yang baru dan menyampaikan kepada para pihak melalui Sistem Informasi Pengadilan.
- 10) Gugatan intervensi, tanggapan/jawaban para pihak terhadap gugatan intervensi disampaikan kepada para pihak secara elektronik sesuai dengan *court calendar* yang telah ditetapkan.

c. Pembuktian

- 1) Para pihak wajib mengunggah dokumen bukti-bukti surat yang bermaterai ke dalam Sistem Informasi Pengadilan.
- 2) Asli dari surat-surat bukti tersebut diperlihatkan di muka sidang yang telah ditetapkan.
- 3) Persidangan pembuktian dengan acara pemeriksaan keterangan saksi dan/atau ahli dapat dilaksanakan secara jarak jauh melalui media komunikasi audio visual, sehingga semua pihak saling melihat dan mendengar secara langsung serta berpartisipasi dalam persidangan.
- 4) Persidangan secara elektronik dilaksanakan dengan infrastruktur pada pengadilan dimana saksi dan/atau ahli memberikan keterangan di bawah sumpah, di hadapan Hakim dan Panitera Pengganti yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan setempat.
- 5) Pengadilan pemeriksa perkara memberitahukan secara tertulis kepada pengadilan tempat pemeriksaan saksi/ahli terkait dengan pelaksanaan pembuktian dengan acara pemeriksaan saksi/ahli, yang sekurang-kurangnya

memuat nomor perkara, identitas pihak, identitas saksi dan jadwal pemeriksaan.

- 6) Berdasarkan surat pemberitahuan tersebut, pengadilan tempat pemeriksaan saksi/ahli menunjuk hakim dan panitera untuk mengawasi jalannya pemeriksaan dan membuat jawaban tertulis tentang kesiapan pelaksanaan telekonferensi dimaksud.
- 7) Dalam hal pengadilan tempat pelaksanaan telekonferensi tidak memiliki sarana yang diperlukan, maka pihak dapat mengupayakan pada pihak ketiga/pihak lain sebagai penyedia sarana dan menginformasikannya kepada pengadilan pemeriksa perkara dalam bentuk tulisan yang memuat:
 - 1) Nomor perkara;
 - 2) Identitas pihak;
 - 3) Waktu telekonferensi (hari, jam, dan tempat);
 - 4) Nama dan Alamat Penyedia Jasa;
 - 5) Biaya menjadi tanggungjawab pihak.
- 8) Berdasar informasi kesiapan dari pengadilan tempat pemeriksaan saksi/ahli, Hakim Ketua/Hakim membuat jadwal telekonferensi dengan memperbarui jadwal persidangan elektronik (*court calender*) dan disampaikan kepada para pihak melalui Sistem Informasi Pengadilan dan memerintahkan para pihak untuk:
 - 1) Menghadiri persidangan pada pengadilan pemeriksa perkara pada hari, tanggal, dan jam yang telah ditentukan.

- 2) Menghadirkan saksi dan/atau ahli di ruang telekonferensi pengadilan yang telah ditetapkan pada hari, tanggal, dan jam yang telah ditentukan.
- 3) Hakim Ketua/Hakim pemeriksa perkara membuka sidang di ruang sidang pengadilan, dengan agenda pemeriksaan saksi/ahli melalui telekonferensi, menyatakan sidang terbuka atau tertutup untuk umum, dilanjutkan pengambilan sumpah kepada saksi/ahli di hadapan hakim dan panitera pengganti tempat pelaksanaan telekonferensi yang ditunjuk, dan dilanjutkan dengan permintaan/pemberian keterangan saksi/ahli sesuai ketentuan hukum acara yang berlaku.
- 4) Hakim dan panitera pengganti pengawas pelaksanaan telekonferensi: Memastikan situasi dan kondisi ruang sidang tempat telekonferensi sesuai dengan sifat pemeriksaan tersebut (terbuka atau tertutup untuk umum), Berada dalam ruang sidang tempat telekonferensi selama pemeriksaan berlangsung meskipun sidang tertutup untuk umum, Melaporkan secara tertulis kepada Ketua Pengadilan setempat tentang pelaksanaan telekonferensi, yang memuat hari, tanggal, waktu (mulai dan selesai), situasi sesuai sifat sidang, pelaksanaan (kualitas suara dan gambar terputus putus atau tidak atau kendala lainnya) dan ditandatangani oleh Hakim dan Panitera pengganti tersebut. Jika terjadi gangguan koneksi telekonferensi pada saat pelaksanaan telekonferensi, Hakim Ketua/Hakim berwenang untuk menentukan apakah pemeriksaan tersebut diulang pada hari itu, atau ditunda atau dianggap cukup tanpa merugikan para pihak. Persidangan secara

elektronik sebagaimana dimaksud, dilaksanakan dengan infrastruktur pengadilan di mana saksi dan/atau ahli memberikan keterangan di bawah sumpah di hadapan hakim dan panitera pengganti yang ditunjuk oleh pengadilan setempat. Panitera Pengganti pemeriksa perkara mencatat semua aktifitas persidangan elektronik tersebut dalam Berita Acara Sidang melalui SIPP. Segala biaya yang timbul dari pelaksanaan proses komunikasi audio visual dibebankan kepada penggugat dan/atau kepada pihak tergugat yang menghendaki.

d. Penyitaan

- 1) Jika sebelum atau selama proses pemeriksaan suatu perkara diperlukan tindakan penyitaan atas dasar permohonan para pihak maka prosedur dan proses pendaftaran, pembayaran, permohonan dan persidangan insidental dilaksanakan secara elektronik, sedangkan administrasi pelaksanaan sita termasuk berita acara sita tersebut dilakukan sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku.
- 2) Berita Acara Penyitaan wajib di unggah ke dalam Sistem Informasi Pengadilan oleh Jurusita/Jurusita Pengganti.

e. Putusan

- 1) Putusan/penetapan diucapkan secara elektronik oleh Hakim Ketua/ Hakim di ruang sidang.

- 2) Pengucapan putusan/penetapan dimaksud pada angka 1 secara hukum telah dilaksanakan dengan menyampaikan putusan/penetapan elektronik kepada para pihak melalui Sistem Informasi Pengadilan.
- 3) Pengucapan putusan/penetapan sebagaimana dimaksud pada angka 2, secara hukum dianggap telah dihadiri oleh para pihak.
- 4) Salinan Putusan/Penetapan
- 5) Salinan putusan/penetapan elektronik memiliki kekuatan dan akibat hukum yang sah.
- 6) Dalam hal para pihak meminta, salinan putusan/penetapan dapat diberikan dalam bentuk cetak.
- 7) Salinan putusan/penetapan dalam bentuk cetak maupun elektronik dikenakan PNBP (penerimaan negara bukan pajak) dan meterai yang dapat dibayarkan secara elektronik.
- 8) Salinan putusan/penetapan secara elektronik dapat diunduh melalui Akun Pengguna Terdaftar atau Pengguna Lain dalam *e-Court*, setelah membayar biaya PNBP melalui akun virtual yang diperoleh melalui *e-Court*.

B. Asas Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan Dalam Proses Peradilan

Menurut hukum acara perdata, Asas sederhana, cepat dan biaya ringan adalah hakim yang mengadili suatu perkara harus berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan perkara dalam tempo yang tidak terlalu lama. Maksud dari kalimat sederhana dapat diartikan bahwa hakim dalam pelaksanaannya mengadili para pihak yang sedang berperkara didalam memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk

mendapatkan keterangan yang akurat dari para pihak dan para saksi diupayakan memakai bahasa (kalimat) yang sederhana yang mudah dipahami dan dimengerti oleh para pihak yang sedang berperkara dan berusaha semaksimal mungkin agar perkaranya dapat diupayakan perdamaian dengan cara memberikan keterangan tentang akibat-akibat negatif adanya keputusan pengadilan yang dapat dilaksanakan dengan cara paksa, jika para pihak tetap mempertahankan kehendaknya dan tidak mau damai maka perkaranya baru di selesaikan melalui persidangan.

Adapun yang dimaksud pada kalimat “cepat” dalam suatu persidangan adalah bahwa hakim dalam memeriksa para pihak yang sedang berperkara harus mengupayakan agar proses penyelesaiannya setelah ada bukti-bukti yang akurat dari para pihak dan para saksi segera memberikan putusan dan waktunya tidak di ulur-ulur atau mengadakan penundaan persidangan yang jarak waktu antara persidangan yang pertama dan kedua dan seterusnya tidak terlalu lama. Makin sedikit dan sederhana formalitas dalam beracara maka semakin baik. Sebaliknya terlalu banyak formalitas atau peraturan akan sulit dipahami dan akan menimbulkan beranekaragam penafsiran sehingga kurang menjamin adanya kepastian hukum.⁹

Oleh sebab itu, Mahkamah Agung sudah mengambil langkah untuk mengantisipasinya dengan mengeluarkan SEMA No. 6/1992 tertanggal 21 oktober 1992, yang isinya menyebutkan bahwa dalam setiap tingkat peradilan, pemeriksaan perkara (khususnya perkara perdata), harus sudah dapat diselesaikan

⁹ Sri wardah, bambang sutyoso, Hukum Acara Perdata Dan Perkembangannya Di Indonesia, (yogyakarta : Gama Media, 2007), 23.

dalam jangka waktu paling lama enam bulan.

Apabila pada kalimat “Sederhana dan Cepat” telah dilaksanakan oleh hakim pengadilan khususnya dalam hal hakim dapat mengupayakan perdamaian maupun memberikan putusan serta merta dalam suatu perkara, sudah barang tentu selain masalah akan cepat selesai, biaya yang akan dikeluarkan oleh para pihak juga semakin ringan. Begitu juga sebaliknya, apabila pada kalimat tersebut belum terlaksana sebagaimana mestinya, maka biaya yang akan dikeluarkan oleh para pihak yang sedang berperkara juga akan semakin banyak karena adanya perlawanan dari pihak yang dikalahkan terhadap keputusan hakim. Agar dalam suatu persidangan dapat dilaksanakan dengan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan, maka hakim yang menyelesaikan sengketa harus profesional dan dalam menangani suatu perkara, sehingga permasalahan yang dihadapi oleh para pihak yang sedang berperkara dapat terselesaikan dengan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan.¹⁰ Biaya yang serendah mungkin sehingga dapat dipikul oleh rakyat. Biaya perkara yang tinggi kebanyakan pihak yang berkepentingan enggan mengajukan tuntutan hak kepada pengadilan.¹¹

Akan tetapi, makna dan tujuan asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan, bukan hanya sekedar menitik beratkan unsur kecepatan dan biaya ringan. Artinya, Asas ini bukan bertujuan untuk menyuruh hakim memeriksa dan memutus perkara perceraian dalam tempo satu jam dan setengah jam, yang di kehendaki adalah suatu proses pemeriksaan yang relatif tidak memakan jangka waktu lama sampai

¹⁰ Sarwono, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktik* (Jakarta : Sinar Grafika, 2011), 23-24.

¹¹ Ach. Zayyadi, *Hukum Acara Perdata* (Diktat Pada Mata Kuliah Hukum Perdata), 3.

bertahun-tahun sesuai dengan kesederhanaan hukum acara itu sendiri. Apa yang sudah menjadi sederhana, jangan sengaja dipersulit oleh hakim kearah proses pemeriksaan yang berbelit-belit dan tersendat-sendat, jangan sampai jalannya pemeriksaan mundur terus, untuk sekian puluh kali atas berbagai alasan yang tidak menurut hukum.

Maka yang dituntut dari hakim dalam menerapkan asas ini adalah sikap moderasi. Tidak cenderung secara ekstrim dalam melakukan pemeriksaan, sehingga jalannya pemeriksaan menanggalkan harga dan derajat kemanusiaan. Tetapi jangan sengaja dilambat-lambatkan. Lakukan pemeriksaan secara seksama, rasional dan obyektif dengan cara memberi kesempatan yang berimbang dan sepatutnya kepada masing-masing pihak yang berperkara.¹²

Pada dasarnya Asas sederhana, Cepat dan Biaya Ringan ini bermuara dari ketentuan pasal 24 ayat 2 UU No. 14 Tahun 1970. Kemudian makna yang lebih luas dari Asas ini, diutarakan dalam penjelasan umum dan penjelasan pasal 24 itu sendiri. Dalam penjelasan umum yang dicantumkan dalam angka 8 yang lengkapnya berbunyi:

“ketentuan bahwa peradilan dialkukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan tetap harus dipegang teguh yang tercermin dalam undang-undang tentang hukum acara pidana dan hukum acara perdat yang memuat peraturan-peraturan tentang pemeriksaan dan pembuktian yang jauh dari sederhana.”

¹² Yahya Harahap, Keduduka Kewenangan dan Acara Peradilan Agama (Jakarta : sinar grafika, 2005), 69.

Pasal 4 ayat 2 yang berbunyi:

“peradilan harus memenuhi harapan dari pencari keadilan yang selalu menghendaki peradilan yang cepat, tepat, adil, dan biaya ringan. Tidak diperlukan pemeriksaan dan acara yang berbelit-belit yang dapat menyebabkan proses sampai bertahun-tahun, bahkan kadang-kadang harus dilanjutkan oleh para ahli waris oleh para pencari keadilan. Biaya ringan artinya biaya yang serendah mungkin sehingga dapat terpikul oleh rakyat. Ini semua dengan tanpa mengorbankan ketelitian untuk mencari kebenaran dan keadilan.”

Sedangkan Asas Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan dalam UU Nomor 50 Tahun 2009 hanya memperingatkan kembali makna dan tujuan Asas tersebut yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 hal itu dapat dibaca dalam penjelasan umum angka 5 alenia ke-5 yang berbunyi:

“Prinsip-prinsip pokok peradilan yang telah ditetapkan dalam uu no 14 tahun 1970, antara lain *sidang* terbuka untuk umum, setiap keputusan dimulai dengan Demi Keadilan Berdasarkan Tuhan Yang Maha Esa, peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan dan ketentuan-ketentuan lain, dalam UU ini lebih ditegaskan dan dicantumkan kembali.”

Tujuan asas ini adalah agar suatu proses pemeriksaan di Pengadilan, relatif tidak memakan waktu lama sampai bertahun-tahun sesuai kesederhanaan hukum acara itu sendiri, hakim tidak mempersulit proses persidangan yang berbelit-belit dan sering mundur dalam jadwal persidangan. Jadi yang dituntut dari hakim dalam mengimplementasikan asas ini adalah:

- a. Sikap moderat artinya dalam pemeriksaan tidak cenderung tergesa-gesa dan tidak pula sengaja dilambat-lambatkan.
- b. Permenurut hukum dan keadilan. Kesederhanaan kecepatan pemeriksaan dimanipulasi untuk membedakan hukum, kebenaran, dan keadilan.¹³

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut undang-undang dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 menyimpulkan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Styawan, Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang tidak menghasilkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik

Menurut undang-undang pelayanan publik tentang kegiatan atau

¹³ Mardani, Hukum Acara Perdata Peradilan Agama dan Mahkamah Syari'ah (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 44.

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau. Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :¹⁴

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

¹⁴ Kasmir. *Manajemen Perbankan.* (Jakarta: kencana Predana Media Group. 2006.) 53.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai.¹⁵ Sebagai pengkayaan pemaknaan dan pemahaman, prinsip-prinsip pelayanan akan dijelaskan sebagai berikut :

Mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

¹⁵ Thamrin, Husni, *Hukum pelayanan Publik Di Indonesia*, (Asakaja Presindo, Yogyakarta. 2013), 13

- a. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas materil
- b. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- c. *Responsiveness*. Rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- d. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e. *Empaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
 - 3) Rincian biaya dan tata cara pembayaran.¹⁶
- c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah

¹⁶ Undang – Undang Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009.

ditentukan.

d. Akurasi

Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem TI dan telekomunikasi.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.¹⁷

i. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang

¹⁷ Djamin Awaloedin. Penyempurnaan Aparatur dan Administrasi Negara Republik, (Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI. 1998), 56.

nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dll.

Tujuan pemberian pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik.

4. Organisasi Pelenggara Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan publik akan optimal jika pemerintah mampu menjangkau secara spesifik kebutuhan publik itu sendiri. Oleh karena itu, maka pemerintah membentuk organisasi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹⁸ Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, penyelenggaraan, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, maka secara umum pelayanan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan oleh Organisasi Publik.
- b. Pelayanan oleh Organisasi Privat.

¹⁸ Gibson, R. (*Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi)*). (Jakarta: Prenhalindo, ,2002), 32.

Pelayanan publik/pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

c. Pelayanan oleh gabungan Organisasi Publik dan Organisasi Privat.

Selanjutnya, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 dikelompokkan menjadi:¹⁹

1) Bersifat Fungsional.

Maksudnya bahwa pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan dilaksanakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan yang dimilikinya.

2) Bersifat Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dan penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Bersifat Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Diselenggarakan dalam satu tempat meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di atap-atapkan

b) Terpadu Satu Pintu

¹⁹ Mifra Prilaku Organisasi, *Konsep Dasar dan Aplikasi*, (Jakarta : RajabGrafindo Persadara, 2014), 43.

Diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.²⁰

c) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan tertentu. Organisasi publik menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga setidaknya harus terdiri atas unit pegawai yang bertanggung jawab untuk: pelaksanaan pelayanan; penanganan pengaduan masyarakat; serta pengelolaan sistem informasi, termasuk penyuluhan dan konsultasi kepada masyarakat. Dengan demikian, maka seluruh unit/bagian yang ada di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, serta kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

5. Standar Pelayanan Publik

a. Pengertian Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

²⁰ Hasibuan, S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 56.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No.25, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.²¹

b. Pentingnya standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi.

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting.

²¹ Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

c. Cangkupan Standar Pelayanan Publik

Cangkupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

1) **Prosedur Pelayanan**

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima termasuk prosedur pengaduan

2) **Waktu penyelesaian**

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3) **Biaya Pelayanan**

Harus ditetapkan standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4) **Produk Pelayanan**

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja.

5) **Sarana dan prasarana**

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh

penyelenggara pelayanan publik

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

d. Pengawasan Pelayanan Publik

Pengawasan pelayanan publik dilakukan melalui :

- a) Pengawasan melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- b) Pengawasan fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- c) Pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.