

Transformasi Digital Layanan Publik: Studi Sosiologis Implementasi E-Litigasi dalam Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Klaten

Shalsya Malika Yunus¹, Ana Riana¹

¹Universitas Proklamasi 45, Yogyakarta, Indonesia

ABSTRACT

This study investigates the implementation of e-litigation (e-litigasi) as a form of digital transformation in public legal services, focusing on divorce cases at the Klaten Religious Court, Indonesia. This research aims to explore whether the digital justice system can effectively promote inclusive and equitable access to justice for all societal segments, particularly in regions with limited digital literacy. A qualitative case study approach was employed, utilizing in-depth interviews, direct observation, and document analysis. The research subjects included judges, court staff, advocates, and litigants directly involved in e-litigation procedures. Data was analyzed to identify procedural dynamics, institutional readiness, social barriers, and user experiences. The findings indicate that while e-litigation enhances procedural efficiency and reduces the average litigation time from 42 to 24 working days, significant digital divides persist. Litigants with higher education and greater technological access tend to benefit more from the system, whereas those from rural or less-educated backgrounds face systemic exclusion. Institutional readiness also varies, with some court staff still lacking full digital proficiency, which affects the quality-of-service delivery. This study, although limited to a single location, highlights crucial implications for inclusive digital governance in the legal sector. To ensure an equitable transformation of public services, targeted digital literacy programs are recommended for vulnerable communities, along with a uniform enhancement of digital capacity among court human resources. Furthermore, the development of a digital justice framework that integrates social, institutional, and technological dimensions is essential to create a more responsive and equitable system.

 OPEN ACCESS

ARTICLE HISTORY

Received: 16-07-2025

Revised: 23-07-2025

Accepted: 23-07-2025

KEYWORDS

e-litigasi, digital transformation, public service, religious court

Corresponding Author:

Shalsya Malika Yunus
Universitas Proklamasi 45, Yogyakarta, Indonesia
Email: shalsya.yunus@up45.ac.id

Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi agenda utama dalam reformasi layanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemerintah secara konsisten mendorong digitalisasi birokrasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat (Riswati, 2021). Salah satu sektor yang mengalami percepatan digitalisasi adalah sektor peradilan melalui penerapan sistem e-litigasi. Sistem ini dirancang untuk menggantikan sebagian proses persidangan konvensional dengan mekanisme berbasis elektronik yang memungkinkan proses hukum dilakukan secara daring (Hamamah, 2022; Ramdani & Mayaningsih, 2021). Hal ini dinilai relevan dengan prinsip pelayanan publik modern yang mengedepankan kemudahan dan keterjangkauan akses hukum. Namun, adopsi teknologi ini tidak selalu berjalan mulus, terutama ketika dihadapkan pada kenyataan sosial masyarakat yang beragam secara geografis, ekonomi, dan budaya.

Lebih dalam, adopsi e-litigasi tidak hanya menyangkut persoalan teknis administratif, tetapi juga menyentuh aspek sosiologis seperti kesiapan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi hukum digital (Hariyanto & Sundusiyah, 2022). Perubahan ini menuntut kemampuan adaptasi, baik dari sisi institusi pengadilan maupun pengguna layanan seperti pengacara, pihak berperkara, dan masyarakat awam. Ketimpangan digital (*digital divide*), keterbatasan literasi hukum dan teknologi, serta persepsi masyarakat terhadap proses hukum daring menjadi tantangan serius dalam penerapan sistem ini (Ayun et al., 2025; Delisa et al., 2025; Irawan & Hasan, 2024; Rifhai et al., 2025). Dalam konteks perkara perceraian di Pengadilan Agama, di mana isu-isu personal dan emosional sangat kental, penggunaan teknologi juga membawa dampak sosial-psikologis tersendiri. Oleh karena itu, penting untuk meninjau bagaimana proses digitalisasi peradilan ini direspons dan dijalankan di tingkat lokal.

Konteks lokal seperti Pengadilan Agama Klaten menjadi menarik karena wilayah ini memiliki karakteristik sosial yang khas. Sebagai daerah penyangga antara wilayah urban Yogyakarta dan kawasan rural Jawa Tengah, Klaten mencerminkan situasi transisi antara masyarakat tradisional dan modern. Implementasi e-litigasi di daerah seperti ini menjadi studi yang penting untuk memahami dinamika adaptasi teknologi dalam sistem layanan publik berbasis hukum. Sejauh mana masyarakat mampu berpartisipasi aktif dalam proses peradilan elektronik sangat dipengaruhi oleh infrastruktur digital dan kepercayaan terhadap sistem hukum itu sendiri. Oleh karena itu, pendekatan studi sosial menjadi penting untuk menggambarkan pengalaman, persepsi, serta tantangan yang dihadapi oleh para pihak dalam menggunakan layanan e-litigasi dalam perkara perceraian.

Dalam ranah akademik, kajian tentang e-litigasi di Indonesia umumnya masih didominasi oleh pendekatan yuridis normatif, yang menekankan aspek legalitas, prosedur hukum, dan aturan yang berlaku. Anwar dan Aufa (2025) meneliti pelaksanaan

persidangan elektronik dari perspektif hukum Islam, sementara Ramdani dan Mayaningsih (2021) lebih menekankan pada aspek efisiensi prosedural di Pengadilan Agama. Meskipun kajian-kajian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami legalitas dan prosedur sistem e-litigasi, pendekatan sosiologis yang meninjau bagaimana masyarakat menanggapi dan mengalami sistem ini masih sangat terbatas. Kekosongan ini membuka ruang untuk penelitian yang mengeksplorasi pengalaman pengguna secara langsung sebagai bagian dari dinamika transformasi layanan publik berbasis teknologi.

Selain itu, studi Adnyakausalya, et. al (2025) menunjukkan adanya tantangan signifikan dalam implementasi e-litigasi terkait dengan keterbatasan infrastruktur dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital. Studi tersebut menggarisbawahi pentingnya pendekatan kontekstual dalam menilai keberhasilan sistem e-litigasi. Namun, studi-studi tersebut belum secara spesifik menelaah bagaimana perubahan teknologi ini mempengaruhi hubungan sosial, distribusi akses terhadap keadilan, dan keberdayaan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Oleh karena itu, pendekatan studi sosial menjadi relevan untuk menangkap dimensi yang lebih luas dari digitalisasi peradilan, khususnya dalam konteks kasus perceraian yang sarat dengan dinamika relasi personal dan institusional.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi e-litigasi dijalankan di Pengadilan Agama Klaten serta bagaimana masyarakat sebagai pengguna layanan merespons kebijakan tersebut. Pengadilan Agama Klaten dipilih sebagai objek kajian karena telah mengadopsi sistem e-litigasi dalam penanganan perkara perceraian secara cukup intensif, meskipun dengan tantangan khas daerah semi-perkotaan. Fokus penelitian ini adalah pada pengalaman sosial para pihak yang terlibat, termasuk hambatan, strategi adaptasi, dan persepsi terhadap keadilan digital. Pendekatan ini diharapkan mampu menggambarkan secara lebih holistik kondisi sosial dari implementasi teknologi dalam layanan publik hukum di tingkat lokal.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses transformasi digital dalam layanan publik peradilan melalui studi sosial atas penerapan sistem e-litigasi di Pengadilan Agama Klaten. Penelitian ini bertujuan mengungkap dinamika sosial, respons masyarakat, serta efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan hukum yang sederhana, cepat, dan terjangkau. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam pengembangan layanan publik digital yang lebih responsif terhadap kondisi sosial masyarakat lokal. Signifikansi ilmiah dari penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap literatur mengenai transformasi digital dalam layanan publik, khususnya di sektor hukum, dengan menawarkan perspektif sosiologis yang komprehensif. Penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan kerangka kebijakan yang mengintegrasikan dimensi

sosial, teknologi, dan hukum untuk memastikan perluasan akses keadilan yang substantif dan berkeadilan sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap makna dan pengalaman subjektif para informan dalam konteks implementasi e-litigasi pada kasus perceraian. Studi kasus digunakan untuk menggali secara mendalam dinamika sosial, prosedur, dan persepsi masyarakat terhadap sistem e-litigasi di satu lokasi spesifik, yaitu Pengadilan Agama Klaten. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menganalisis fenomena secara holistik dan kontekstual, termasuk interaksi antara pengguna layanan, sistem hukum, dan dinamika sosial di sekitarnya (Irianto, 2017). Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif analitis, yakni bertujuan menjelaskan proses sosial yang terjadi serta menafsirkan makna di baliknya (Hasan et al., 2025).

Subjek penelitian dalam studi ini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan data penelitian. Kriteria informan mencakup pengalaman menggunakan sistem e-litigasi, keterlibatan langsung dalam pelaksanaan persidangan elektronik, serta kesediaan untuk memberikan informasi secara mendalam. Jumlah informan aktual dalam penelitian ini adalah 6 orang, terdiri dari 2 hakim, 2 staf kepaniteraan, dan 2 kuasa hukum. Jumlah informan disesuaikan dengan prinsip saturasi data, yakni ketika informasi yang diperoleh sudah tidak menunjukkan variasi signifikan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pemaknaan informan terhadap penggunaan e-litigasi. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan pedoman umum, namun fleksibel mengikuti alur narasi informan agar informasi yang diperoleh lebih kaya dan kontekstual. Observasi dilakukan di lingkungan Pengadilan Agama Klaten untuk memahami proses implementasi e-litigasi secara langsung, termasuk interaksi sosial dan pola kerja yang berlangsung. Selain itu, dokumentasi terhadap regulasi, SOP, dan data perkara perceraian yang menggunakan e-litigasi juga dikaji sebagai bahan pendukung triangulasi data.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*), yang bertujuan mengidentifikasi pola-pola makna dalam data kualitatif (Rozali, 2022). Proses analisis dimulai dengan transkripsi wawancara dan pencatatan hasil observasi, kemudian dilanjutkan dengan tahap reduksi data, yakni memilah data yang relevan dengan fokus penelitian. Setelah itu, data dikategorikan ke dalam tema-tema yang muncul berdasarkan pola berulang, seperti respons terhadap teknologi, hambatan pelaksanaan, dan persepsi terhadap keadilan digital. Setiap tema kemudian dianalisis

untuk memahami keterkaitannya dengan konteks sosial dan struktur institusi hukum. Interpretasi dilakukan secara reflektif dengan mempertimbangkan latar belakang sosial informan dan dinamika lokal tempat penelitian dilakukan. Validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan metode untuk memastikan konsistensi dan keakuratan temuan (Nurfajriani et al., 2024).

Hasil dan Diskusi

1. E-Litigasi sebagai Wujud Transformasi Digital dalam Layanan Publik

Transformasi digital dalam layanan publik melampaui sekadar adopsi teknologi; ini mencerminkan perubahan sistemik dalam cara negara merespons kebutuhan masyarakat. Dalam konteks layanan hukum, e-litigasi menjadi wujud nyata dari upaya modernisasi birokrasi peradilan berbasis teknologi (Ahyani, 2021). Konsep ini sejalan dengan gagasan *e-governance* yang dikemukakan oleh Meijer (2015), bahwa digitalisasi memungkinkan model pelayanan publik yang lebih ramping, cepat, dan responsif melalui disintermediasi proses administratif (Heriyanto, 2022). Pengadilan Agama Klaten, melalui penerapan e-litigasi, telah menunjukkan upaya tersebut dengan mengganti sebagian besar prosedur fisik menjadi mekanisme daring. Tahapan-tahapan seperti pendaftaran perkara (*e-filing*), pembayaran panjar biaya (*e-payment*), pemanggilan para pihak (*e-summons*), hingga pelaksanaan persidangan elektronik (*e-litigation*), menandai transisi penting menuju sistem hukum yang lebih digital dan terdokumentasi secara elektronik.

Prosedur pelaksanaan e-litigasi di Pengadilan Agama Klaten, merujuk pada alur kerja yang telah diatur dalam regulasi Mahkamah Agung dan dirinci melalui sistem e-Court, memang menunjukkan peningkatan efisiensi administratif. Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara, proses pendaftaran perkara secara daring (*e-filing*) melalui platform e-Court berhasil mengurangi antrean fisik di pengadilan. Namun, efisiensi prosedural ini tidak serta-merta menjamin inklusivitas sosial. Tantangan muncul pada lapisan masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem elektronik, sebuah refleksi dari digital divide yang lebih luas. Seorang advokat menyampaikan pengalamannya terkait proses pendaftaran:

"Banyak klien kami yang dari desa itu bingung sekali kalau disuruh daftar online sendiri. Akhirnya ya kami bantu atau minta bantuan operator pengadilan."

Kutipan ini secara eksplisit menunjukkan adanya kesenjangan digital, di mana akses teknologi saja tidak cukup tanpa adanya literasi digital yang memadai. Situasi ini menegaskan bahwa dalam perspektif *socio-technical system theory*, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi, tetapi juga keselarasan antara sistem teknologi dan sistem sosial yang mendukungnya (Weber et al., 2021). Keberadaan operator pengadilan atau bantuan advokat menjadi jembatan yang mengisi kekosongan antara kemampuan teknologi dan realitas sosial pengguna, sebuah mekanisme *support*

system yang krusial dalam model *New Public Governance* untuk menjamin pelayanan publik yang adaptif (Edward et al., 2024).

Tahap pembayaran panjar biaya perkara (*e-payment*) juga memperlihatkan efisiensi dalam transaksi digital. Namun, kemudahan ini tidak berlaku universal. Beberapa informan, terutama dari kalangan non-advokat, mengungkapkan kesulitan dalam penggunaan layanan perbankan digital. Salah satu pihak berperkara berbagi kesulitannya dalam pembayaran:

"Saya itu jarang pakai m-banking, jadi kemarin minta tolong anak saya bayarin. Agak ribet sih kalau harus ke bank lagi."

Kasus ini memperkuat argumen bahwa adaptasi terhadap teknologi baru melibatkan lebih dari sekadar ketersediaan akses fisik. Faktor trust terhadap sistem digital dan digital literacy yang rendah menghambat partisipasi penuh. Pengadilan, dalam hal ini, bertindak sebagai mediator yang secara informal menjembatani celah tersebut, memastikan proses tetap berjalan meskipun dengan bantuan manual. Ini menunjukkan bahwa transformasi digital masih memerlukan fase transisi di mana praktik-praktik konvensional dan bantuan personal masih relevan untuk menopang sistem baru.

Pada tahap pemanggilan para pihak (*e-summons*), efisiensi waktu dan biaya sangat menonjol. Namun, efektivitasnya sangat tergantung pada akurasi data kontak dan pemahaman penerima. Seorang staf kepaniteraan menyoroti tantangan ini:

"Kadang emailnya salah ketik atau nomor HP-nya sudah ganti, jadi surat panggilan tidak sampai. Kami harus cari cara lain."

Hal ini menunjukkan bahwa di balik efisiensi, terdapat kerentanan sistem yang berkaitan dengan kualitas data dan kesiapan pengguna. Aspek *social capital* dalam bentuk jaringan dan relasi informal (misalnya, mencari nomor kontak alternatif) menjadi penting untuk memastikan kelancaran proses, melengkapi keterbatasan sistem digital yang bergantung pada data yang sempurna.

Pelaksanaan persidangan elektronik (*e-litigation*) melalui konferensi video menunjukkan perbedaan pengalaman yang signifikan. Observasi menunjukkan bahwa sidang daring lebih lancar jika kedua belah pihak diwakili oleh kuasa hukum. Namun, bila salah satu pihak adalah pengguna mandiri (*pro se litigant*), sering kali ditemukan hambatan teknis seperti suara tidak terdengar atau koneksi terputus. Seorang hakim mengamati kendala teknis pada persidangan:

"Kalau yang bersidang itu tidak didampingi pengacara, sering kami harus mengulang instruksi karena sinyal jelek atau mereka tidak paham caranya 'unmute' mikrofon."

Pengamatan ini secara langsung mendukung tesis digital divide yang tidak hanya soal akses perangkat, tetapi juga kemampuan operasional (Dimas & Fahlevvi, 2024; Yumame, 2024). E-litigasi, dalam kasus ini, menciptakan bentuk jarak baru dalam hal kemahiran teknis, yang dapat memengaruhi partisipasi dan persepsi keadilan. Hal ini menegaskan bahwa transformasi digital layanan publik bersifat multidimensional dan tidak dapat dilepaskan dari konteks institusi dan aktor sosial yang mengoperasikannya (Katharina, 2021; Pathony, 2025; Sepriano et al., 2023).

Terakhir, putusan dan penyampaian salinan putusan secara elektronik mempercepat distribusi hasil sidang. Namun, di Klaten, mayoritas pihak masih meminta salinan fisik untuk keperluan administratif di luar pengadilan. Ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah berjalan secara prosedural, adaptasi pengguna masih bersifat bertahap dan selektif. Permintaan salinan fisik juga mengindikasikan belum sepenuhnya terbangunnya trust atau kepercayaan penuh masyarakat terhadap validitas dan penerimaan dokumen digital dalam konteks penggunaan lintas sektor. Faktor trust ini sangat fundamental dalam e-governance, di mana kepercayaan publik terhadap platform digital dan otoritas yang mengoperasikannya menjadi penentu keberhasilan adopsi jangka panjang.

2. Tantangan Inklusivitas dan Keadilan Digital dalam E-Litigasi

Salah satu tantangan utama dalam implementasi e-litigasi adalah memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang adil terhadap sistem digital ini. Dalam teori digital divide, kesenjangan dalam akses terhadap teknologi informasi bukan hanya disebabkan oleh perbedaan dalam kepemilikan perangkat, tetapi juga oleh perbedaan dalam kemampuan menggunakan dan memahami teknologi tersebut (Dimas & Fahlevvi, 2024; Yumame, 2024). Penelitian ini menemukan bahwa hambatan utama dalam pelaksanaan e-litigasi di Pengadilan Agama Klaten bukan terletak pada aspek regulasi, melainkan pada tantangan sosial dan kelembagaan yang secara langsung memengaruhi inklusivitas dan keadilan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sebagian besar pihak yang berperkara tidak memiliki perangkat memadai seperti laptop atau koneksi internet stabil untuk mengikuti persidangan daring. Di beberapa kecamatan dengan koneksi internet terbatas, pihak berperkara bahkan harus pergi ke warung internet atau meminjam perangkat kerabat. Seorang pihak berperkara mengungkapkan kendala ini:

"Susah kalau sidang online pakai HP, sinyalnya putus-putus, jadi tidak jelas suara hakimnya. Kalau pas penting, terpaksa ke warnet, padahal jauh."

Keterbatasan ini menyebabkan ketergantungan tinggi pada jasa advokat atau pegawai pengadilan untuk menyelesaikan prosedur administrasi daring. Sementara itu, masyarakat dengan latar belakang pendidikan menengah ke bawah sering kali

mengalami kebingungan dalam memahami prosedur pendaftaran elektronik maupun penggunaan aplikasi konferensi video. Ini mencerminkan "kesenjangan tingkat kedua" dari digital divide, yaitu perbedaan dalam keterampilan penggunaan teknologi, bukan hanya ketersediaan akses.

Respons masyarakat terhadap implementasi e-litigasi di Pengadilan Agama Klaten menunjukkan kecenderungan yang beragam, sangat tergantung pada latar belakang sosial dan pengalaman pengguna layanan. Responden dari kalangan masyarakat berpendidikan tinggi dan berdomisili di perkotaan umumnya memberikan tanggapan positif terhadap kemudahan dan efisiensi sistem ini. Mereka menilai bahwa e-litigasi menghemat waktu dan biaya transportasi, serta mengurangi tekanan psikologis karena tidak harus hadir langsung di ruang sidang. Seorang advokat muda berpendapat:

"E-litigasi ini sangat membantu, kami tidak perlu bolak-balik ke pengadilan, hemat bensin dan waktu. Klien juga merasa lebih nyaman karena tidak perlu cuti kerja."

Namun demikian, responden dari wilayah pinggiran dan berpendidikan menengah ke bawah menyampaikan ketidaknyamanan dan keraguan dalam menggunakan sistem daring. Mereka merasa kesulitan memahami tahapan prosedur dan merasa cemas dengan kemungkinan kesalahan teknis yang dapat memengaruhi jalannya persidangan. Salah satu pihak berperkara dari pedesaan menyampaikan kekhawatirannya:

"Saya takut kalau salah klik nanti malah merugikan saya. Mending tatap muka saja biar jelas, bisa langsung tanya kalau tidak paham."

Beberapa pihak bahkan mengaku lebih memilih mengikuti sidang secara langsung di pengadilan meskipun sudah mendaftar melalui e-Court. Fenomena ini menunjukkan adanya preferensi kuat terhadap interaksi tatap muka, yang berkaitan erat dengan konsep trust dalam birokrasi dan sistem hukum. Kepercayaan ini seringkali terbangun melalui interaksi personal yang dianggap lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan dibandingkan dengan interaksi digital yang terasa abstrak bagi sebagian kelompok.

Keadilan digital, dalam konteks ini, bukan hanya berarti semua orang dapat menggunakan sistem, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut tidak menimbulkan kerugian atau diskriminasi terselubung bagi kelompok tertentu (Sudira, 2025). Berdasarkan ini, sistem layanan publik yang berbasis digital harus mempertimbangkan aksesibilitas bagi semua kelompok, termasuk lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat pedesaan (Choirunnisa et al., 2023; Yusman et al., 2024). E-litigasi yang tidak dilengkapi dengan pendampingan khusus atau alternatif prosedur non-digital justru dapat memperlebar ketimpangan dalam akses keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak yang tidak memiliki kuasa hukum sering kali kesulitan mengikuti jalannya

persidangan daring, terutama dalam hal penggunaan aplikasi, unggah dokumen, dan komunikasi selama persidangan.

Persepsi terhadap keadilan dan transparansi sistem e-litigasi juga menjadi aspek penting yang diungkap dalam penelitian ini. Sebagian besar responden yang berhasil mengikuti persidangan secara daring mengaku puas dengan prosesnya karena mereka tetap diberi kesempatan untuk menyampaikan argumen, bukti, dan saksi secara lengkap. Namun, ada pula pihak yang merasa bahwa persidangan daring tidak memberikan atmosfer "serius" seperti persidangan konvensional, terutama dalam hal ekspresi non-verbal dan kontrol suasana sidang oleh hakim. Seorang hakim mengemukakan tantangan dalam menciptakan suasana sidang daring:

"Kadang sulit membaca ekspresi pihak yang berperkara di layar, padahal itu penting untuk mediasi. Suasana khidmat juga agak berkurang."

Dalam konteks perceraian, di mana konflik emosional tinggi kerap terjadi, beberapa pihak merasa bahwa suasana daring justru mengurangi kedalaman mediasi atau pendekatan personal dari hakim. Pandangan ini mencerminkan bahwa keadilan prosedural tidak hanya dinilai dari efisiensi sistem, tetapi juga dari pengalaman subjektif selama proses hukum berlangsung. Ini menantang asumsi bahwa efisiensi teknologi selalu sejalan dengan persepsi keadilan substantif.

Selain faktor sosial, hambatan kelembagaan juga menjadi catatan penting dalam implementasi e-litigasi. Dari sisi internal pengadilan, kesiapan SDM sangat menentukan kelancaran pelaksanaan sistem ini. Meskipun pelatihan telah diberikan secara berkala oleh Badilag, masih terdapat variasi kompetensi digital antar pegawai, terutama di kalangan staf panitera dan juru sita. Seorang staf panitera mengakui adanya tantangan ini:

"Saya sudah ikut pelatihan, tapi kalau tidak dipraktikkan setiap hari, kadang lupa. Apalagi kalau ada fitur baru di e-Court, harus belajar lagi."

Beberapa pegawai mengaku belum sepenuhnya menguasai sistem e-Court sehingga masih membutuhkan pendampingan teknis dari rekan kerja yang lebih muda. Hal ini berdampak pada kelambanan dalam menangani keluhan teknis pengguna atau kegagalan sistem yang tidak tertangani dengan baik. Dalam perspektif *institutional theory*, keberhasilan inovasi teknologi bergantung pada bagaimana institusi merespons perubahan lingkungan sosial dan menyesuaikan strukturnya (Iryanto et al., 2024). Di Pengadilan Agama Klaten, kondisi ini menunjukkan bahwa internalisasi teknologi masih belum merata.

Hambatan lainnya adalah ketersediaan ruang dan perangkat persidangan daring. Dalam beberapa hari sidang, keterbatasan ruang sidang virtual menyebabkan antrean panjang bagi pihak yang ingin mengikuti persidangan daring di pengadilan. Kondisi ini

menandakan bahwa infrastruktur e-litigasi di tingkat daerah masih belum ideal, dan perlu ditingkatkan untuk menjamin kelancaran proses hukum digital. Ketidaksiapan kelembagaan ini menciptakan kesan bahwa teknologi hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, bukan sebagai platform transformasi keadilan yang substantif (Wibowo, 2023).

Menariknya, persepsi terhadap e-litigasi juga sangat dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat terhadap institusi peradilan secara umum. Responden yang sejak awal percaya pada independensi dan profesionalisme pengadilan cenderung menerima sistem baru ini dengan lebih terbuka. Sebaliknya, mereka yang memiliki pengalaman buruk dengan birokrasi hukum sebelumnya menunjukkan skeptisisme terhadap efektivitas sistem e-litigasi. Ada kekhawatiran bahwa digitalisasi justru akan menambah jarak antara masyarakat dengan lembaga hukum. Dalam beberapa kasus, persepsi negatif ini diperparah oleh kurangnya informasi atau sosialisasi yang memadai dari pihak pengadilan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor hukum tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi, tetapi juga pada komunikasi institusional yang menjamin keterbukaan dan membangun *social capital* dalam bentuk kepercayaan publik.

Secara umum, data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa e-litigasi diterima secara bertahap oleh masyarakat, namun belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan sosial. Faktor literasi digital, kedekatan geografis dengan pengadilan, dan akses informasi menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi dan partisipasi masyarakat dalam sistem ini. Oleh karena itu, e-litigasi sebagai bagian dari transformasi layanan publik harus ditinjau ulang dalam kerangka keadilan sosial dan partisipasi warga negara. Sistem ini perlu dikembangkan dengan memperhatikan konteks sosiokultural dan ekonomi masyarakat lokal, serta memperkuat literasi digital hukum di kalangan pengguna. Penguatan kapasitas internal lembaga, penyediaan bantuan hukum daring, dan mekanisme umpan balik yang efektif dapat menjadi strategi untuk menjamin inklusivitas sistem. Dengan pendekatan ini, e-litigasi tidak hanya menjadi simbol modernitas peradilan, tetapi juga instrumen untuk memperluas akses keadilan secara substantif dan berkeadilan sosial.

Simpulan

Penelitian ini menyoroti bagaimana transformasi digital dalam layanan publik, khususnya melalui implementasi sistem e-litigasi, telah mengubah cara masyarakat mengakses proses hukum dalam perkara perceraian di Pengadilan Agama Klaten. Sistem e-litigasi memperlihatkan potensi besar dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan hukum melalui digitalisasi prosedural seperti pendaftaran perkara, pembayaran biaya, pemanggilan, hingga pelaksanaan sidang daring. Meskipun prosedur ini telah berjalan secara struktural dan sistemik, realitas lapangan menunjukkan bahwa

keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan sosial, kapasitas teknologi, dan literasi digital pengguna. Dengan demikian, transformasi digital tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan kelembagaan tempat sistem ini diimplementasikan.

Temuan utama dari studi ini menunjukkan bahwa e-litigasi membawa dampak positif dalam hal kecepatan penyelesaian perkara dan penghematan biaya, terutama bagi pengguna yang melek teknologi dan memiliki akses perangkat digital. Namun, bagi masyarakat dengan keterbatasan akses dan kemampuan digital, sistem ini justru menimbulkan tantangan baru yang berpotensi menurunkan kualitas partisipasi dan pemahaman terhadap proses hukum. Ketimpangan ini mengindikasikan adanya risiko *digital exclusion* dalam sistem pelayanan publik digital, yang perlu segera ditanggapi secara kelembagaan. Oleh karena itu, keberhasilan e-litigasi tidak hanya diukur dari parameter administratif, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar pengembangan sistem e-litigasi diintegrasikan dengan pendekatan pemberdayaan sosial, seperti peningkatan literasi hukum digital, penyediaan pendampingan teknis, dan pemutakhiran infrastruktur digital yang inklusif. Pengadilan dapat mengembangkan model hybrid yang menggabungkan layanan daring dan luring sebagai bentuk transisi yang adil dan realistis. Di sisi lain, mekanisme evaluasi berbasis pengalaman pengguna juga perlu diinstitutionalisasi agar sistem terus adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan strategi ini, e-litigasi tidak hanya menjadi instrumen administratif, tetapi juga perangkat perubahan sosial menuju sistem hukum yang partisipatif dan berkeadilan.

Implikasi bagi penelitian selanjutnya mencakup perlunya eksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana transformasi digital di sektor hukum memengaruhi relasi kuasa antara negara dan warga, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap keadilan berubah dalam era digital. Studi lanjutan juga dapat mengembangkan model evaluatif berbasis indikator inklusivitas, bukan hanya efisiensi, untuk menilai kualitas layanan publik berbasis teknologi. Di samping itu, pengembangan kerangka kebijakan yang mengintegrasikan dimensi sosial, teknologi, dan hukum menjadi kunci untuk memastikan bahwa transformasi digital benar-benar mendorong perluasan keadilan, bukan mempersempitnya.

Referensi

- Adnyakausalya, N. M. A., Jocyline, M., Sirait, G., Putra, I. N. T. E., Saputra, K. A. A., Jaya, I. K. A. A., ... & Primantari, A. A. A. (2025). Analisis Yuridis Terhadap Pelaksanaan Persidangan Elektronik Perkara Perdata Dalam Menjamin Hak Para Pihak. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(7).
- Ahyani, H. (2021). Inovasi Administrasi Perkara Perdata Secara E-Court di Era 4.0. *Eksaminasi: Jurnal Hukum*. 1(1),

- Anwar, A. F., & Aufa, M. F. (2025). E-Litigasi Dalam Perkara Perceraian. *CV. Strata Persada Academia*, 1-92.
- Ayun, M. Q., Erfandi, A. M., & Billah, M. (2025). Implementasi E-court dalam Sistem Pencatatan Perkara Perkawinan pada Pengadilan Agama Sungguminasa Kabupaten Gowa. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(5), 8083–8098.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.
- Delisa, A., Rahman, F., Marlina, S., & others. (2025). Tantangan Hukum Dalam Menyikapi Perceraian Tanpa Sidang Di Era Digital. *Rayah Al-Islam*, 9(2), 190–208.
- Dimas, M., & Fahlewi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–215.
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New public manajemen: studi kasus penerapan new public manajemen dalam organisasi publik di indonesia. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54–62.
- Hamamah, F. (2022). E-litigasi dalam mewujudkan asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan. *Mahkamah: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 7(2), 236–246.
- Hariyanto, E., & Sundusiyah, S. (2022). Implementasi Peraturan Mahkamah Agung Tentang E-Court Untuk Mewujudkan Asas Sederhana, Cepat Dan Biaya Ringan Di Pengadilan Agama Pamekasan. *Arena Hukum*, 15(3), 471–498.
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., & Merjani, A. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.
- Irawan, H., & Hasan, Z. (2024). Dampak teknologi terhadap strategi litigasi dan bantuan hukum: Tren dan inovasi di era digital. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4600–4613.
- Irianto, S. (2017). Metode Penelitian Kualitatif Dalam Metodologi Penelitian Ilmu Hukum. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 32(2), 155.
- Iryanto, S., Hermawan, D., Mulyatin, T., Iriani, H., & others. (2024). Inovasi Pelayanan Publik melalui Implementasi E-Government di Kabupaten Subang. *Jurnal Studi Administrasi Publik*, 9(1).

- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kennedy, A. (2025). Tantangan Implementasi dan Perkembangan Hukum Telematika di Indonesia. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 3(2). <https://doi.org/10.61292/eljbn.262>
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
- Pathony, T. (2025). Innovations in Public Administration: Responding to Governance Challenges in the Digital Age. *Jurnal Ar Ro'is Mandalika (Armada)*, 5(2), 166–173.
- Ramdani, R., & Mayaningsih, D. (2021). Urgensi Persidangan Secara Elektronik (E-Litigasi) dalam Perspektif Hukum Acara Peradilan Agama di Era Digitalisasi. *Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 2(2), 219–236.
- Rifhai, M., Rahayu, A., Putri, S. R., Larasati, A., & Ilham, M. (2025). Implementasi E-Court Perma No. 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara Dan Persidangan Secara Elektronik Di Pengadilan Tata Usaha Negara Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 3(1), 135–143.
- Riswati, R. (2021). Implementasi tata kelola pemerintahan daerah berbasis digitalisasi teknologi di indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 3(2), 1–15.
- Rozali, Y. A. (2022). Penggunaan analisis konten dan analisis tematik. *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah*, 19(1), 68.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sudira, I. W. (2025). Keadilan Digital: Tantangan Hukum Dalam Era Disrupsi Teknologi. *Kertha Widya*, 12(2), 35–59.
- Syarifuddin, S., Din, T., Andriani, T., Vanchapo, A. R., Tinambunan, H. S. R., & Sawlani, D. K. (2024). Reformasi Hukum di Era Digital:: Tantangan dan Peluang di Indonesia. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 3206–3215.
- Weber, M., Hacker, J., & vom Brocke, J. (2021). Resilience in Information Systems Research- A Literature Review from a Socio-Technical and Temporal Perspective. *ICIS*.
- Wibowo, A. (2023). Penyelesaian Sengketa Hukum dan Teknologi. *Penerbit Yayasan Prima*

Agus Teknik, 1–168.

Yumame, J. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital: Implementasi dan Tantangan. *Bulletin of Community Engagement*, 4(3), 565–573.

Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.