Al-Mashlahah, VOL: 14/No: 02 Octover 2026 **P-ISSN: 2252-8970**
DOI: 10.30868/am.v14i02.10896 **E-ISSN: 2581-1754**

Date Received	**:**	**September 2026**
Date Accepted	**:**	**October 2026**
Date Published	**:**	**October 2026**

EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) MELALUI APLIKASI ERATERANG DI PENGADILAN NEGERI KELAS IB KOTA AGUNG KABUPATEN TANGGAMUS PERSPEKTIF FIQH SIYASAH

Dwi Putri Julianti[1]
UIN Raden Intan Lampung, Indonesia (dwiputriijuliantii@gmail.com)

Mohammad Yasir Fauzi
UIN Raden Intan Lampung, Indonesia (yasir@radenintan.ac.id)

Alan Yati
UIN Raden Intan Lampung, Indonesia (alanyati@radenintan.ac.id)

Kata Kunci:
Efektivitas, PTSP, e-Raterang, Pengadilan Negeri, Fiqh Siyasah.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus serta menelaah pelaksanaannya dalam perspektif fiqh siyasah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif-analitis. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling sebanyak lima orang, terdiri atas satu perwakilan Tim IT Pengadilan, satu petugas PTSP, dan tiga masyarakat yang pernah menggunakan atau mengakses layanan e-Raterang. Data dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-Raterang mendukung digitalisasi pelayanan, tetapi efektivitasnya belum optimal karena gangguan sistem yang dilaporkan terjadi setiap minggu serta gangguan penuh pada Mei dan Juni 2026. Selain kendala teknis, masyarakat juga mengalami kesulitan memahami dan mengakses aplikasi. Dalam perspektif fiqh siyasah, khususnya siyasah tanfidziyah, tujuan penerapan e-Raterang sejalan dengan prinsip amanah dan kemaslahatan, tetapi pelaksanaannya memerlukan peningkatan keandalan sistem dan pendampingan pengguna untuk mewujudkan pelayanan yang lebih mudah dan pasti.

[1] Correspondence author

Keywords:

Effectiveness, PTSP, e-Raterang, District Court, Fiqh Siyasah.

ABSTRACTS

This study examines the effectiveness of the One-Stop Integrated Service (PTSP) through the e-Raterang application at the Class IB Kota Agung District Court, Tanggamus Regency, and its implementation from the perspective of fiqh siyasah. This field research employs a qualitative, descriptive-analytical approach. Five informants were selected using purposive sampling: one representative of the court's IT team, one PTSP officer, and three members of the public who had used or accessed e-Raterang. Data were collected through interviews and documentation and analyzed qualitatively. The findings indicate that e-Raterang supports the digitalization of judicial services, but its effectiveness remains suboptimal due to system disruptions reported weekly and complete outages in May and June 2026. Users also experienced difficulties understanding and accessing the application. From the perspective of fiqh siyasah, particularly siyasah tanfidziyah, the application's objectives align with the principles of trustworthiness and public benefit. However, improving system reliability and providing user assistance are necessary to ensure easier access and greater certainty in service delivery.

A. PENDAHULUAN

Peradilan Umum merupakan salah satu lingkungan peradilan di bawah Mahkamah Agung yang berfungsi sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan.[2] Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan peradilan, Mahkamah Agung melalui Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum melakukan berbagai inovasi pelayanan berbasis elektronik, salah satunya melalui aplikasi Eraterang. Aplikasi Eraterang merupakan layanan elektronik yang digunakan untuk permohonan surat keterangan secara online pada pengadilan negeri. Kehadiran aplikasi ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan pengadilan secara efektif, efisien dan ekonomis sesuai dengan pasal 3 huruf (b), tanpa harus melalui prosedur pelayanan secara manual. Selain itu, penerapan aplikasi Eraterang juga merupakan bentuk reformasi birokrasi peradilan dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/Dju/Sk/Hm.02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

Penerapan aplikasi berbasis elektronik seperti Eraterang seharusnya mampu menyederhanakan prosedur administrasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis elektronik, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan secara lebih efektif dan efisien.[3] Dengan demikian, digitalisasi pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai perubahan dari sistem manual ke sistem elektronik, tetapi juga harus mampu memberikan manfaat nyata berupa kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat.[4] Dalam konteks tersebut, efektivitas Eraterang perlu dilihat berdasarkan keterkaitannya dengan pelaksanaan PTSP. Eraterang berfungsi sebagai sarana elektronik untuk mengajukan permohonan surat keterangan, sedangkan PTSP merupakan mekanisme penyelenggaraan pelayanan yang memastikan permohonan masyarakat diproses sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan pengadilan. Kesenjangan dapat muncul ketika penggunaan Eraterang yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi belum sepenuhnya mengurangi ketergantungan masyarakat pada pelayanan langsung di PTSP. Kondisi tersebut dapat terjadi apabila sistem elektronik tidak dapat digunakan, pemohon mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, atau petugas harus memberikan bantuan secara langsung untuk menyelesaikan proses permohonan. Dengan demikian, persoalan yang perlu diperhatikan bukan hanya keberadaan aplikasi, melainkan kesesuaian antara tujuan pelayanan elektronik dan pelaksanaan pelayanan yang benar-benar diterima masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, salah satu kendala yang dijumpai dalam penggunaan Eraterang adalah gangguan atau kesalahan teknis pada aplikasi yang berasal dari sistem pusat. Ketika gangguan tersebut terjadi, pemohon tidak selalu dapat menyelesaikan proses administrasi secara mandiri melalui layanan elektronik sehingga perlu datang langsung

---

[2] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009

[3] Mohammad Yasir Fauzi dan Vivi Purnamawati, "Pendekatan Analysis Economic Of Law Posner Terhadap Konsep Wasiat Wajibah Dalam Penyelesaian Sengketa Waris Beda Agama," *ASAS* 12, no. 2 (2020): 1–16, https://doi.org/10.24042/asas.v12i2.8272.

[4] Andre Yuda Erlangga dkk., "Implementation of Article 7 Bandar Lampung Regulation No. 3/2022: A Fiqh Siyasah Tanfidziyyah Perspective," *Jurnal El-Thawalib* 7, no. 1 (2026): 16–27, https://doi.org/10.24952/el-thawalib.v7i1.19171.

ke pengadilan dan memperoleh pelayanan melalui PTSP. Keadaan ini memperlihatkan kemungkinan adanya kesenjangan antara fungsi Eraterang sebagai sarana untuk mempermudah permohonan surat keterangan secara elektronik dan pelaksanaan PTSP yang tetap harus mengakomodasi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan langsung. Akibatnya, manfaat yang diharapkan dari digitalisasi, terutama pengurangan kebutuhan untuk datang ke pengadilan, berpotensi belum sepenuhnya terwujud. Meskipun demikian, gangguan sistem tersebut belum dapat dijadikan satu-satunya dasar untuk menyimpulkan bahwa pelayanan Eraterang tidak efektif karena efektivitasnya juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Kestabilan sistem pusat menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena keberlangsungan penggunaan Eraterang bergantung pada berfungsinya sistem elektronik yang disediakan. Gangguan pada sistem dapat menghambat proses permohonan meskipun pemohon telah memahami tata cara penggunaan aplikasi dan petugas pengadilan telah menjalankan tugasnya sesuai prosedur. Dalam kondisi demikian, persoalan teknis berpotensi memengaruhi kesinambungan pelayanan dan mendorong pemohon beralih ke mekanisme pelayanan langsung. Namun, penetapan kestabilan sistem sebagai salah satu fokus analisis tidak berarti mengesampingkan faktor lain. Tingkat literasi digital masyarakat, ketersediaan jaringan internet, pemahaman terhadap persyaratan administrasi, kesiapan aparatur, serta efektivitas sosialisasi juga perlu diperhatikan untuk mengetahui penyebab hambatan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Pembedaan faktor-faktor tersebut diperlukan agar permasalahan yang bersumber dari sistem, pengguna, dan penyelenggara pelayanan tidak diperlakukan sebagai persoalan yang sama.

Allah Swt. berfirman dalam dengan penuh tanggung jawab dan keadilan. Allah Swt. berfirman dalam QS. An-Nisa ayat 58:

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَا ۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا ۞
يَعِظُكُمْ بِهٖ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا ۝٥٨

"*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil."* (QS. An-Nisa:[4]:58).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan administrasi pada lingkungan peradilan umum adalah Aplikasi Eraterang (Surat Keterangan Elektronik). Eraterang merupakan layanan elektronik yang digunakan untuk memberikan pelayanan permohonan surat keterangan pada Pengadilan Negeri. Melalui layanan tersebut, masyarakat dapat melakukan proses permohonan surat keterangan secara elektronik. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum menyediakan Eraterang sebagai salah satu media pelayanan elektronik bagi masyarakat.

Kehadiran sistem elektronik di PTSP Pengadilan Negeri Kota Agung menuntut aparatur peradilan untuk beradaptasi dengan perubahan pola kerja. Penyelenggaraan pelayanan yang efektif menuntut penegakan aturan yang konsisten dari pihak pelaksana, sehingga kesenjangan antara kebijakan teknis dan realisasi di lapangan tidak merugikan hak pencari keadilan.[5] Selain kesiapan internal aparatur, efektivitas aplikasi

[5] Ali Abdul Wakhid dkk., "Reactualization of Contemporary Fiqh Siyasah within the Ethical-Digital Islamic Leadership Paradigm," *MILRev: Metro Islamic Law Review* 5, no. 2 (2026): 1517–35, https://doi.org/10.32332/milrev.v5i2.13004.

Eraterang juga sangat ditentukan oleh tingkat pemahaman dan respons masyarakat.[6] Hal demikian sangat kerusial karena edukasi serta sosialisasi yang intensif memegang peranan vital dalam meningkatkan minat serta literasi masyarakat untuk beralih memanfaatkan layanan berbasis digital/elektronik.[7]

Dalam konteks modernisasi pelayanan peradilan, efektivitas inovasi berbasis elektronik seperti Eraterang sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dalam menjalankan fungsi eksekusi kebijakan. Perspektif *siyasah tanfidziyah* memandang bahwa keberhasilan penegakan hukum dan pelayanan publik tidak hanya dinilai dari terse*(Siyāsah Tanfidziyyah)* dianya regulasi, melainkan dari sejauh mana pemenuhan standar pelayanan minimal dijalankan secara adil, amanah, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.[8] Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa akuntabilitas dan netralitas aparatur negara dalam tata kelola pemerintahan (*governance framework*) menjadi kunci utama terlaksananya pengawasan dan pelayanan yang responsif.[9]

Dalam aplikasinya pada lembaga peradilan, *siyasah tanfidziyah* menuntut adanya keseimbangan antara analisis efisiensi tata kelola (*economic analysis of law)* dengan kepastian hukum yang adil.[10] Keterikatan ini menunjukkan bahwa aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung tidak cukup hanya diukur dari aspek ketersediaan teknologi semata, melainkan harus dianalisis dari keselarasan antara fungsi pelaksana *(tanfidzi)* dan kemaslahatan nyata yang dirasakan oleh pencari keadilan.

Dalam perspektif *fiqh siyasah* menurut T.M. Hasbi Ash-Shiddieqy ruang lingkup *fiqh siyasah* terbagi ke dalam delapan bidang, salah satunya adalah *Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyyah*, yang diartikan sebagai politik pelaksanaan perundang-undangan.[11] Pembagian tersebut menunjukkan bahwa kajian fiqh siyasah tidak hanya berkaitan dengan pembentukan atau penetapan suatu aturan, tetapi juga mencakup bagaimana aturan yang telah ditetapkan tersebut dilaksanakan dalam kehidupan masyarakat.[12] Dengan demikian, *Siyasah Tanfidziyyah* dapat ditempatkan sebagai kajian yang berhubungan dengan, penyelenggara pemerintahan memiliki kewajiban untuk melaksanakan kebijakan dan pelayanan secara adil, amanah, serta mengutamakan kemaslahatan umat. Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, efektivitas aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Kota Agung Kabupaten Tanggamus penting untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan tersebut telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik dan nilai-nilai *siyasah tanfidziyah* seperti amanah dan kemaslahatan umat.

---

[6] Alan Yati dkk., "Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2021 Terhadap Implementasi Perhitungan Upah Lembur (Studi PT Wahana Ottomitra Multiartha)," *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 4 (2024): 775–86, https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i4.119.

[7] Alan Yati, "The Effect of Islamic Financial Socialization and Education on Public Interest in Using Islamic Banking Services," *Nomico* 1, no. 5 (2024): 29–41, https://doi.org/10.62872/a36kga52.

[8] Nur Aini dkk., "Strategy For Socialization Of The General Election Commission Of Pesawaran District To Reduce The Abstentions In The 2020 Elections In Perspective Of Fiqh Siyasah," *PRANATA HUKUM* 18, no. 1 (2023): 75–89, https://doi.org/10.36448/pranatahukum.v18i1.300.

[9] Wulan Maulidia Putri dkk., "State Apparatus Neutrality in Electoral Governance: The Siyasah Tanfidziyah Perspective on Oversight Frameworks in Indonesia," *Al-Adalah: Jurnal Hukum Dan Politik Islam*, 11 Januari 2026, 80–97, https://doi.org/10.30863/ajmpi.v11i1.11133.

[10] Fauzi dan Purnamawati, "Pendekatan Analysis Economic Of Law Posner Terhadap Konsep Wasiat Wajibah Dalam Penyelesaian Sengketa Waris Beda Agama."

[11] Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah : Kontekstualisasi doktrin politik Islam* (2014), https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=923783.

[12] Atjep Dzajuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-rambu Syariah* (Prenadamedia Group, 2003).

Persoalan tersebut memperoleh konteks empiris pada penyelenggaraan pelayanan di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus. Berdasarkan pengamatan awal, penggunaan Eraterang dalam pelayanan surat keterangan masih menghadapi kondisi ketika sistem mengalami gangguan atau kesalahan teknis yang bersumber dari sistem pusat. Pada keadaan tersebut, pemohon tidak selalu dapat menyelesaikan proses administrasi melalui sistem elektronik dan pada akhirnya harus datang ke pengadilan untuk memperoleh bantuan atau melakukan pelayanan melalui PTSP secara langsung. Keadaan tersebut penting dikaji karena memperlihatkan adanya jarak antara desain pelayanan elektronik yang menghendaki kemudahan akses dengan pengalaman pelayanan yang masih bergantung pada mekanisme tatap muka. Persoalannya bukan semata-mata apakah aplikasi tersedia, melainkan apakah keberadaan aplikasi tersebut mampu menghasilkan pelayanan yang efektif bagi masyarakat dalam kondisi pelayanan yang nyata.

Dimensi tersebut juga berkaitan dengan kedudukan masyarakat sebagai penerima pelayanan pengadilan. Sistem digital yang secara normatif dirancang untuk memudahkan masyarakat belum tentu memberikan manfaat yang sama apabila pengguna menghadapi keterbatasan pengetahuan teknologi, jaringan internet, atau ketidakpastian ketika sistem mengalami gangguan. Penelitian mengenai Eraterang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli memperlihatkan bahwa perubahan dari pelayanan manual menuju pelayanan elektronik masih menghadapi resistensi, kebiasaan masyarakat terhadap mekanisme lama, keterbatasan pemahaman terhadap aplikasi, serta persoalan kestabilan jaringan. Pada sisi lain, layanan tersebut dipandang mampu mengurangi waktu antre bagi pemohon surat keterangan.[13] Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas Eraterang mempunyai dua sisi yang perlu dianalisis secara bersamaan, yaitu kemampuan teknologi dalam menyederhanakan pelayanan dan kondisi masyarakat maupun kelembagaan yang menentukan apakah manfaat tersebut benar-benar dapat diwujudkan.

Persoalan pelayanan elektronik dalam lingkungan peradilan juga telah dibahas melalui penelitian mengenai E-Court. Penelitian mengenai penggunaan E-Court pada Pengadilan Agama Tangerang menunjukkan bahwa layanan elektronik dapat mempermudah masyarakat karena sejumlah proses perkara dapat dilakukan secara daring dan mengurangi kebutuhan untuk hadir langsung di pengadilan, tetapi penerapannya masih menghadapi keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai teknologi sehingga sosialisasi tetap diperlukan.[14] Penelitian lain mengenai digitalisasi peradilan di Indonesia menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dapat mendukung prinsip peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan, sementara kesenjangan infrastruktur, literasi teknologi, dan perlindungan data tetap menjadi persoalan dalam implementasinya.[15] Perspektif hukum tata negara terhadap digitalisasi peradilan juga semakin menempatkan teknologi bukan hanya sebagai instrumen efisiensi administrasi, melainkan sebagai bagian dari upaya menjamin akses terhadap keadilan

[13] Meniati Hura dkk., "Analisis Faktor-Faktor Resistensi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli," *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 12, no. 01 (2024): 802–8, https://doi.org/10.35794/emba.v12i01.54381.

[14] Muhammad Fadhillah Asytar, "Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem E-Court Pada Pengadilan Agama Tangerang." (bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/83332.

[15] Dahlan Dahlan dkk., "Digitalization Of The Court As An Effort To Realize The Principles Of Simple, Fast, And Low-Cost Court Procedures," *PRANATA HUKUM* 21, no. 1 (2026): 116–26, https://doi.org/10.36448/pranatahukum.v21i1.448.

dan kepastian hukum.[16] Pada konteks aplikasi Eraterang dalam pembuatan surat secara online penggunaan aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah membawa perubahan signifikan dalam memfasilitasi proses perolehan sertifikat resmi, yang mencakup pendaftaran daring, pengisian formulir, pengunggahan dokumen, pembayaran, dan pengajuan permohonan.[17]

Uraian Penelitian mengenai pelayanan elektronik tersebut telah memberikan dasar penting mengenai manfaat dan hambatan digitalisasi peradilan, tetapi masih terdapat ruang yang belum dijelaskan secara memadai. Penelitian mengenai Eraterang di Gunungsitoli berfokus pada faktor resistensi masyarakat, bentuk penggunaan, serta kelebihan dan kekurangan aplikasi, sehingga belum menghubungkan efektivitas layanan tersebut dengan pelaksanaan PTSP sebagai mekanisme pelayanan pengadilan. Penelitian mengenai E-Court lebih banyak berorientasi pada administrasi perkara dan persidangan elektronik, sedangkan Eraterang memiliki karakter berbeda karena berhubungan dengan pelayanan permohonan surat keterangan pada kepaniteraan hukum. Penelitian mengenai digitalisasi peradilan dari perspektif hukum juga cenderung menitikberatkan pada aspek regulasi, akses terhadap keadilan, efisiensi, atau kesiapan sistem, sementara dimensi pelaksanaan pelayanan elektronik pada satuan kerja pengadilan negeri tertentu belum banyak dikaji melalui perspektif *fiqh siyasah tanfidziyah*. Dengan demikian, ruang penelitian yang masih terbuka terletak pada hubungan antara efektivitas Eraterang, pelaksanaan PTSP, kondisi nyata pengguna layanan, serta tanggung jawab penyelenggara dalam memastikan kemudahan pelayanan tetap berjalan ketika sistem elektronik menghadapi hambatan.

Perspektif *fiqh siyasah* memberikan kerangka normatif untuk membaca persoalan tersebut dari sudut hubungan antara penyelenggara kekuasaan dan kemaslahatan masyarakat. *Fiqh siyasah tanfidziyah* berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan sehingga perhatian analisis tidak berhenti pada keberadaan norma, tetapi diarahkan pada bagaimana norma tersebut dijalankan oleh aparatur dan memberikan akibat nyata bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pelaksanaan kewenangan tersebut berhubungan dengan prinsip amanah, keadilan, tanggung jawab, dan kemaslahatan. Prinsip tersebut dapat ditempatkan sebagai dasar etik bahwa kewenangan pelayanan yang berada pada aparatur negara harus dijalankan dengan tanggung jawab dan tidak berhenti pada pemenuhan prosedur administratif.

Penerapan *fiqh siyasah tanfidziyah* dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan ukuran efektivitas pelayanan dengan penilaian keagamaan, tetapi digunakan untuk membaca bagaimana pelaksanaan kewenangan pelayanan negara diarahkan kepada kemaslahatan masyarakat. Efektivitas Eraterang dengan demikian dapat dilihat melalui dua hubungan yang saling melengkapi. Hubungan pertama menyangkut kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan tujuan dan standar PTSP, termasuk kemudahan, kecepatan, keterukuran, serta akses masyarakat. Hubungan kedua menyangkut tanggung jawab aparatur dalam memastikan bahwa pemanfaatan teknologi tidak menciptakan hambatan baru bagi masyarakat ketika sistem mengalami

[16] Dwi Maharani dkk., "Paradoks Digitalisasi Peradilan: Kajian Konstitusional Penerapan E-Court terhadap Asas Access to Justice dan Kepastian Hukum dalam Perkara Perdata," *Res Publica: Jurnal Hukum Kebijakan Publik* 10, no. 1 (2026): 82–98, https://doi.org/10.20961/respublica.v10i1.115062.

[17] Wirni Sandroto dkk., "Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli," *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 37–46, https://doi.org/10.62138/tuhenori.v2i1.45.

gangguan. Kemaslahatan dalam konteks ini tidak hanya berkaitan dengan tersedianya layanan elektronik, tetapi juga dengan kemampuan penyelenggara menyediakan pelayanan yang tetap dapat diakses secara wajar ketika mekanisme elektronik tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Posisi penelitian ini menjadi berbeda karena menghubungkan persoalan empiris penggunaan Eraterang pada Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus dengan penyelenggaraan PTSP dan prinsip *fiqh siyasah tanfidziyah*. Analisis diarahkan untuk melihat bagaimana Eraterang dilaksanakan dalam praktik, faktor apa saja yang memengaruhi efektivitasnya, bagaimana aparatur merespons hambatan dalam pelayanan elektronik, serta bagaimana masyarakat mengalami proses pelayanan tersebut. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya menggambarkan keberadaan atau penggunaan aplikasi, tetapi menjelaskan hubungan antara kebijakan pelayanan elektronik, pelaksanaan kewenangan aparatur, dan pemenuhan kemaslahatan masyarakat sebagai penerima pelayanan pengadilan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab persoalan mengenai bagaimana efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, faktor-faktor apa yang memengaruhi pelaksanaannya, serta bagaimana efektivitas pelayanan tersebut dipahami dalam perspektif *fiqh siyasah tanfidziyah*. Persoalan tersebut menjadi penting karena keberhasilan digitalisasi pelayanan peradilan pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi oleh kemampuan penyelenggara menerjemahkan kebijakan ke dalam pelayanan yang mudah diakses, dapat digunakan, responsif terhadap hambatan, dan tetap berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan yang dikaji lebih lanjut adalah: "Bagaimana Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Aplikasi Eraterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus Perspektif *Siyasah Tanfidziyah*?"

B. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif dan sifat deskriptif-analitis.[18] Penelitian dilaksanakan di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung, Kabupaten Tanggamus, dengan fokus pada efektivitas pelayanan melalui aplikasi Eraterang dalam mendukung penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Analisis efektivitas pelayanan menggunakan teori faktor-faktor yang memengaruhi penegakan hukum dari Soerjono Soekanto, yang meliputi faktor hukum, penegak hukum, sarana atau fasilitas, dan masyarakat. Keempat faktor tersebut digunakan untuk mengidentifikasi kondisi penerapan Eraterang sekaligus menganalisis faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas pelayanan. Temuan penelitian selanjutnya dianalisis dalam perspektif *fiqh siyasah* khususnya *siyasah tanfidziyah*, terutama berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan, amanah, akuntabilitas, keadilan, dan kemaslahatan dalam pelayanan publik.[19]

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni berdasarkan keterkaitan tugas, pengetahuan, serta

[18] Fika Daulian dkk., *Buku Ajar Metodologi Penulisan Karya Ilmiah* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2026).
[19] Soerjono Soekanto, *Pengantar penelitian hukum* (Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006).

pengalaman mereka dengan pelayanan aplikasi e-Raterang. Informan penelitian berjumlah lima orang, yang terdiri atas satu perwakilan Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), satu dari pihak tim IT di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, dan tiga orang masyarakat yang pernah menggunakan atau mengakses layanan Eraterang. Perwakilan Tim IT dipilih untuk memperoleh informasi mengenai aspek teknis dan operasional aplikasi, petugas PTSP untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan, sedangkan tiga orang masyarakat untuk menggali pengalaman, pemahaman, dan hambatan yang mereka alami ketika mengakses layanan Eraterang. Data sekunder diperoleh melalui penelaahan peraturan perundang-undangan, dokumen terkait pelayanan PTSP dan aplikasi Eraterang, serta literatur ilmiah yang relevan dengan objek penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh keterangan mengenai pelaksanaan layanan, kondisi teknis aplikasi, kesiapan petugas, pengalaman masyarakat, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen yang relevan dan tersedia, termasuk ketentuan pelayanan serta informasi terkait penggunaan Eraterang. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengelompokkan informasi berdasarkan fokus penelitian dan lima faktor efektivitas penegakan hukum. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian analitis untuk menemukan pola, persamaan, perbedaan, dan keterkaitan antartemuan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan temuan berdasarkan kerangka teori yang digunakan, kemudian memverifikasinya dengan membandingkan kembali kesimpulan tersebut terhadap data yang diperoleh.[20]

Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari perwakilan Tim IT Pengadilan, petugas PTSP, dan tiga informan masyarakat untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan keterangan mengenai pelayanan Eraterang. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang relevan dan tersedia. Pemeriksaan ini bertujuan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian sehingga kesimpulan yang dihasilkan tidak hanya bertumpu pada keterangan satu informan atau satu teknik pengumpulan data.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, efektivitas ketentuan dalam Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum pada dasarnya telah diupayakan oleh pihak pengadilan melalui penyediaan pelayanan administrasi secara terpadu dengan memanfaatkan teknologi. Penggunaan aplikasi e-Raterang dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi pengadilan secara lebih efektif, efisien dan ekonomis. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat

[20] Andi Budirohmi dkk., *Metodologi Penelitian* (Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2026).

dapat mengajukan permohonan layanan tertentu tanpa harus sepenuhnya bergantung pada pelayanan secara langsung di kantor pengadilan. Dalam pelaksanaannya, petugas pelayanan terpadu satu pintu di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung telah berusaha menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Petugas membantu masyarakat dalam proses penggunaan aplikasi apabila terdapat kendala dalam pengajuan maupun proses pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi e-Raterang dari segi efektivitas belum berjalan dengan lancar pada lingkungan pengadilan negeri kota agung kelas 1B kota Agung Kabupaten Tanggamus, karna adanya gangguan pada sistem di waktu yang tidak tertentu pada setiap hari, dan terjadi gangguan sistem full di bulan Mei dan Juni. Namun pada kondisi tersebut, peneliti tidak berfokus dalam permasalahan di dalam sistem, peneliti ingin memastikan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui aplikasi e-Raterang pada Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM.02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

Permasalahan kendala sistem tersebut terungkap melalui hasil wawancara dengan petugas PTSP yang menerangkan bahwa gangguan aplikasi terjadi secara berulang dengan waktu kejadian yang tidak menentu. Informan juga menjelaskan adanya gangguan penuh pada Mei dan Juni 2026 yang menghambat pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi. Keterangan tersebut disampaikan sebagai berikut:

"Gangguan tersebut tidak hanya terjadi sesekali, tetapi pada bulan Mei dan Juni 2026 sistem mengalami gangguan secara penuh sehingga pelayanan melalui aplikasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Selain gangguan yang terjadi secara penuh pada kedua bulan tersebut, dalam pelaksanaan sehari-hari juga masih ditemukan gangguan sistem pada waktu-waktu tertentu. Gangguan tersebut terjadi pada jam yang tidak menentu sehingga petugas maupun masyarakat tidak dapat memprediksi kapan aplikasi dapat digunakan secara normal dan kapan sistem kembali mengalami kendala, namun setiap minggu pasti ada gangguan tersebut."[21]

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan sebagaimana yang diharapkan dalam Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum belum terlaksana secara optimal. Tujuan penggunaan teknologi dalam pelayanan terpadu adalah memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan ekonomis. Namun, apabila aplikasi mengalami gangguan secara berulang dan bahkan tidak dapat digunakan dalam jangka waktu tertentu, maka tujuan tersebut belum sepenuhnya tercapai. Dalam kondisi demikian, petugas PTSP harus memberikan alternatif pelayanan kepada masyarakat, termasuk membantu proses pelayanan secara langsung ketika aplikasi tidak dapat diakses. Hal ini menyebabkan pelayanan yang seharusnya dapat dilakukan secara elektronik menjadi kembali bergantung pada pelayanan manual.

Dengan demikian, implementasi Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum dalam pelayanan PTSP melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus dapat dikatakan belum efektif secara optimal. Meskipun dari sisi kebijakan, penyediaan aplikasi dan pelaksanaan pelayanan oleh petugas telah dilakukan, masih terdapat kendala teknis yang secara langsung memengaruhi kualitas dan kelancaran pelayanan kepada

[21] Petugas PTSP Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, Wawancara pribadi penulis, 30 September 2026

masyarakat. Gangguan sistem yang terjadi secara berulang, terutama tidak berfungsinya aplikasi secara penuh pada bulan Mei dan Juni, menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan pelayanan belum mencapai efektivitas sebagaimana yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan keandalan sistem, koordinasi dengan pengelola aplikasi di tingkat pusat, serta penyediaan solusi pelayanan ketika terjadi gangguan agar hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan pengadilan yang efektif, efiaien dan ekonomis tetap dapat terpenuhi.

Tinjauan *Siyasah tanfiziyah* terhadap Implementasi Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum

Dalam perspektif *siyasah tanfiziyah*, pelaksanaan pelayanan publik merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah atau lembaga yang diberikan kewenangan untuk menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan.[22] *Siyasah tanfiziyah* menekankan aspek pelaksanaan kebijakan dan peraturan agar dapat memberikan kemaslahatan bagi masyarakat.[23] Dalam konteks penelitian ini, pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus merupakan bentuk penerapan kebijakan pelayanan berbasis teknologi informasi yang bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung telah berupaya mengimplementasikan ketentuan Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum melalui penyelenggaraan pelayanan PTSP dengan memanfaatkan aplikasi e-Raterang. Petugas PTSP telah menjalankan tugasnya dengan memberikan pelayanan dan membantu masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara kelembagaan terdapat upaya untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif *siyasah tanfiziyah*, pelaksanaan tersebut merupakan bentuk amanah dalam menjalankan kewenangan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi pengadilan dengan lebih mudah.

Pelaksanaan kebijakan tersebut masih menghadapi kendala teknis yang cukup menghambat efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, aplikasi e-Raterang sering mengalami gangguan sistem yang berasal dari pusat. Gangguan tersebut bahkan terjadi secara penuh pada bulan Mei dan Juni sehingga aplikasi tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Selain itu, dalam pelayanan sehari-hari juga masih ditemukan gangguan sistem pada waktu yang tidak menentu. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tidak selalu dapat mengakses pelayanan melalui aplikasi ketika membutuhkan layanan, sementara petugas PTSP juga mengalami kesulitan dalam memproses permohonan yang seharusnya dilakukan melalui sistem elektronik. Apabila ditinjau dari prinsip *siyasah tanfiziyah*, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya menghasilkan kemaslahatan yang menjadi tujuan utama pelayanan publik. Suatu kebijakan tidak cukup hanya ditetapkan secara administratif, tetapi juga harus mampu dilaksanakan secara nyata dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Gangguan aplikasi yang

[22] Maimun Maimun dan Dani Amran Hakim, "Siyāsah Syar'iyyah and Its Application to Constitutional Issues in Indonesia," *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 3, no. 1 (2023): 111–30, https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v3i1.15710.

[23] Bahrul Ulum dan Mohd. Arifullah, "Contextualizing Fiqh Al-Siyāsah in Indonesia: A Proposed Typology of Islamic Populism," *Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah* 24, no. 2 (2024), https://doi.org/10.15408/ajis.v24i1.37747.

terjadi berulang kali dapat menghambat prinsip kemudahan dan kepastian dalam pelayanan. Masyarakat yang seharusnya memperoleh pelayanan secara cepat melalui aplikasi justru dapat mengalami keterlambatan dan harus menunggu sampai sistem kembali normal atau mendapatkan pelayanan melalui mekanisme lain

Dalam *siyasah tanfiziyah*, pihak yang menjalankan kebijakan memiliki tanggung jawab untuk memastikan agar kebijakan tersebut dapat terlaksana dengan baik dan tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat.[24] Oleh karena itu, meskipun gangguan aplikasi berasal dari sistem pusat dan bukan semata-mata disebabkan oleh petugas Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung, tetap diperlukan langkah penyelesaian agar masyarakat tidak dirugikan. Petugas perlu memberikan informasi secara jelas ketika terjadi gangguan, menyediakan alternatif pelayanan yang memungkinkan, serta melakukan koordinasi dengan pihak pengelola sistem di tingkat pusat. Upaya tersebut penting agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan meskipun sistem elektronik mengalami kendala. Dengan demikian, berdasarkan tinjauan *siyasah tanfiziyah* terhadap implementasi Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PTSP melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus belum berjalan secara efektif dan optimal. Dari sisi pelaksanaan, pengadilan telah berupaya menjalankan kebijakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi gangguan sistem yang terjadi secara berulang, termasuk tidak berfungsinya aplikasi secara penuh pada bulan Mei dan Juni, menjadi hambatan utama dalam mencapai tujuan pelayanan. Dalam perspektif *siyasah tanfiziyah*, kondisi tersebut perlu diperbaiki karena pelaksanaan kebijakan seharusnya berorientasi pada kemudahan, kepastian, pelayanan yang baik, dan kemaslahatan masyarakat.

Analisis Kendala, Efektivitas, dan Kesesuaian Implementasi dengan Prinsip Pemerintahan Islam

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan PTSP melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik pada dasarnya merupakan bentuk upaya lembaga peradilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan aplikasi e-Raterang memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi pengadilan dengan lebih mudah tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor pengadilan. Hal tersebut sejalan dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang mengutamakan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan kepastian bagi masyarakat. Akan tetapi, keberadaan aplikasi belum secara otomatis menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan efektif, karena efektivitas juga ditentukan oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim IT Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung, mengungkapkan bahwa *"persoalan teknis menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kelancaran penggunaan e-Raterang"*. Temuan pada bagian sebelumnya menunjukkan bahwa gangguan aplikasi dilaporkan berasal dari pusat dan terjadi secara berulang, bahkan mengakibatkan pelayanan elektronik tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya pada Mei dan Juni 2026. Ketika gangguan terjadi, masyarakat tidak dapat sepenuhnya mengandalkan aplikasi untuk menyelesaikan proses

[24] Fuady Abdullah dan Tria Ima Susanti, "Perspektif Siyasah Syar'iyyah Terhadap Relevansi Kaidah Fikih Dalam Pengambilan Kebijakan Pemerintah," *El-Dusturie* 1, no. 2 (2022), https://doi.org/10.21154/eldusturie.v1i2.5377.

permohonan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberlangsungan pelayanan elektronik bergantung pada ketersediaan sistem yang digunakan.[25]

Keterangan Tim IT tersebut relevan untuk menjelaskan bahwa kendala teknis tidak selalu dapat diselesaikan oleh petugas di tingkat pengadilan apabila sumber gangguan berada pada sistem pusat. Dalam keadaan demikian, penanganan kendala memerlukan tindak lanjut dan koordinasi dengan pihak yang memiliki kewenangan terhadap sistem tersebut. Analisis ini bukan berarti meniadakan tanggung jawab pengadilan dalam memberikan pelayanan, melainkan menunjukkan adanya kebutuhan pembagian penanganan yang jelas antara dukungan teknis di tingkat pengadilan dan pengelolaan aplikasi pada tingkat pusat. Oleh karena itu, gangguan sistem perlu dipandang sebagai persoalan yang berpengaruh terhadap kesinambungan pelayanan, bukan semata-mata sebagai permasalahan operasional.

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa teknologi menjadi syarat penting bagi efektivitas pelayanan berbasis elektronik. Aplikasi yang secara konseptual dirancang untuk mempermudah proses permohonan tidak akan memberikan manfaat secara optimal apabila aksesnya tidak tersedia secara konsisten. Dengan demikian, gangguan sistem menjadi salah satu faktor yang menghambat pencapaian tujuan pelayanan e-Raterang, khususnya dalam memberikan kemudahan, kelancaran, dan kepastian akses kepada masyarakat

Selain kendala teknis, hasil wawancara dengan petugas PTSP mengungkapkan bahwa *"adanya hambatan yang berasal dari keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami persyaratan teknis yang harus dipenuhi ketika menggunakan e-Raterang, termasuk ketentuan ukuran berkas, foto, KTP, dan data diri yang perlu diunggah"*.[26] Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan elektronik tidak hanya ditentukan oleh berfungsinya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengikuti prosedur yang tersedia.

Keterangan tersebut memperluas pemahaman mengenai faktor penghambat pelayanan. Gangguan sistem berkaitan dengan keandalan sarana teknologi, sedangkan kesulitan memahami persyaratan teknis berkaitan dengan kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan elektronik. Meskipun aplikasi dapat diakses, proses pengajuan tetap berpotensi mengalami hambatan apabila pengguna tidak memahami format berkas atau data yang dipersyaratkan. Dalam kondisi tersebut, petugas PTSP memiliki peran penting untuk memberikan penjelasan dan membantu masyarakat memahami tahapan pengajuan permohonan.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penerapan layanan elektronik memerlukan dukungan yang lebih luas daripada penyediaan aplikasi. Informasi mengenai tata cara penggunaan, persyaratan dokumen, ukuran berkas, dan prosedur pengunggahan perlu disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami. Panduan yang jelas dapat mengurangi kesalahan pengguna dan kebutuhan akan bantuan langsung dari petugas. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui perbaikan keandalan sistem sekaligus penguatan informasi dan pendampingan bagi masyarakat.

[25] Petugas IT Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, Wawancara pribadi penulis, 30 September 2026

[26] Petugas PTSP Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus, Wawancara pribadi penulis, 30 September 2026

Hasil wawancara dengan tiga orang masyarakat yang pernah menggunakan atau mengakses layanan e-Raterang memperlihatkan adanya kesulitan dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi. Secara umum, ketiga informan menyampaikan bahwa penggunaan e-Raterang belum sepenuhnya mudah dipahami dan proses akses layanan masih menimbulkan kebingungan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan berbasis elektronik belum tentu secara langsung menghasilkan kemudahan bagi seluruh pengguna, terutama ketika masyarakat belum terbiasa menggunakan aplikasi atau belum memahami tahapan pengajuan permohonan, serta seringnya gangguan pada aplikasi.[27]

Keterangan masyarakat tersebut memperkuat temuan wawancara dengan petugas PTSP mengenai keterbatasan pemahaman terhadap persyaratan dan penggunaan aplikasi. Ketika pengguna mengalami kesulitan memahami alur pengajuan atau mengakses layanan, manfaat yang diharapkan dari digitalisasi pelayanan menjadi berkurang. Masyarakat yang seharusnya dapat mengajukan permohonan secara elektronik masih membutuhkan penjelasan atau pendampingan agar dapat menyelesaikan proses pengajuan. Oleh karena itu, pengalaman pengguna merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas e-Raterang karena menunjukkan bagaimana kebijakan pelayanan berbasis teknologi dirasakan dalam pelaksanaannya.

Meskipun demikian, pengalaman tiga informan tersebut perlu ditempatkan sesuai dengan cakupan data penelitian. Keterangan mereka memberikan gambaran empiris mengenai hambatan yang dialami oleh informan, tetapi tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa seluruh masyarakat menghadapi kesulitan yang sama. Temuan tersebut tetap penting karena mengidentifikasi persoalan yang perlu ditangani, terutama melalui penyederhanaan informasi penggunaan aplikasi, penyediaan panduan yang mudah diakses, dan bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pengajuan.

Jika dianalisis menggunakan teori faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penegakan hukum dari Soerjono Soekanto, temuan penelitian menunjukkan keterkaitan antara faktor sarana atau fasilitas dan faktor masyarakat. Gangguan aplikasi yang dilaporkan terjadi secara berulang menunjukkan adanya persoalan pada keandalan sarana teknologi yang digunakan dalam pelayanan. Sementara itu, kesulitan masyarakat dalam memahami penggunaan e-Raterang memperlihatkan bahwa penerapan layanan elektronik juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna. Kedua faktor tersebut dapat saling berkaitan dalam praktik pelayanan: ketika aplikasi mengalami gangguan, proses pengajuan terhambat; ketika aplikasi dapat diakses sekalipun, keterbatasan pemahaman pengguna masih dapat menyulitkan penyelesaian permohonan.

Berdasarkan temuan tersebut, pelayanan PTSP melalui e-Raterang belum berjalan optimal, khususnya dalam aspek keandalan sistem dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat. Penilaian ini tidak semata-mata didasarkan pada adanya gangguan teknis, tetapi juga pada pengalaman pengguna yang mengalami kebingungan dan kesulitan mengakses layanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan perlu dinilai melalui keterpaduan antara ketersediaan sistem, kemampuan sistem mendukung proses pengajuan secara berkelanjutan, kesiapan petugas memberikan bantuan, dan kemudahan masyarakat memahami prosedur layanan.

[27] Masyarakat yang membutuhkan aplikasi e-raterang, Wawancara pribadi penulis, 30 September 2026

Keadaan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan pelayanan berbasis elektronik dengan kondisi pelaksanaan di lapangan. Oleh sebab itu, efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari keberlanjutan, keandalan, dan kepastian aplikasi ketika digunakan oleh masyarakat. Jika ditinjau dari prinsip pemerintahan Islam, pelaksanaan pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip amanah, keadilan, kemaslahatan, dan tanggung jawab.[28] Prinsip amanah mengandung makna bahwa kewenangan yang diberikan kepada suatu lembaga harus dijalankan dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi kepentingan masyarakat.[29] Dalam hal ini, petugas Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung telah berupaya menjalankan tugas pelayanan dan membantu masyarakat ketika mengalami kendala dalam menggunakan e-Raterang. Sikap tersebut menunjukkan adanya pelaksanaan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Namun, secara keseluruhan, sistem pelayanan masih perlu diperbaiki karena gangguan yang berulang dapat mengurangi kemudahan dan kepastian yang seharusnya diterima oleh masyarakat.

Prinsip kemaslahatan juga menjadi ukuran penting dalam pemerintahan Islam. Suatu kebijakan atau pelayanan dikatakan memiliki kemaslahatan apabila memberikan manfaat dan mengurangi kesulitan bagi masyarakat.[30] Penerapan e-Raterang pada dasarnya memiliki tujuan yang sesuai dengan kemaslahatan karena dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pengadilan. Akan tetapi, gangguan sistem yang terjadi secara berulang justru dapat menimbulkan kesulitan, terutama ketika masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat aplikasi tidak dapat diakses. Oleh karena itu, meskipun tujuan penerapan e-Raterang telah sesuai dengan prinsip kemaslahatan, pelaksanaannya belum sepenuhnya mencapai kemaslahatan tersebut karena masih terdapat hambatan teknis yang mengurangi manfaat pelayanan. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa implementasi PTSP melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus secara tujuan telah sesuai dengan prinsip pemerintahan Islam, tetapi secara pelaksanaan belum sepenuhnya efektif dan optimal. Upaya pengadilan dalam memberikan pelayanan, membantu masyarakat, serta menyediakan alternatif ketika terjadi gangguan menunjukkan adanya tanggung jawab dan amanah dalam pelayanan publik. Namun, gangguan sistem yang terjadi secara terus-menerus, termasuk gangguan penuh pada bulan Mei dan Juni, menunjukkan bahwa aspek kepastian dan kemudahan pelayanan masih belum terpenuhi secara maksimal. Dalam perspektif pemerintahan Islam, diperlukan perbaikan sistem, koordinasi dengan pengelola pusat, penyampaian informasi kepada masyarakat, dan penyediaan alternatif pelayanan agar tujuan kebijakan benar-benar menghasilkan kemaslahatan serta menghindarkan masyarakat dari kesulitan.[31]

---

[28] Muhammad Sahibani dan Aris Fauzan, "'Adl as the Pillar of the Caliphate: A Normative Study of Justice in the Concept of Khalifah," *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 5, no. 2 (2025), https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v52.28066.

[29] Ari Priyanto dkk., "Reviving House of National Representatives Power: A Normative Analysis Through the Lens of Fiqh Siyasah Dusturiyah," *Mimbar Keadilan* 18, no. 1 (2024): 145–58, https://doi.org/10.30996/mk.v18i1.12648.

[30] Ahmad Suhaimi dan Nurul Syalafiyah, "Implementasi Prinsip Al-Maslahah Dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Nganjuk: Perspektif Fiqh Siyasah," *Islamic Law: Jurnal Siyasah* 10, no. 2 (2025): 215–32, https://doi.org/10.53429/iljs.v10i2.1831.

[31] Liky Faizal dkk., "Challenges in Interfaith Marriage: Literature Review of Faith Values and Their Implications for Families," *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 9, no. 2 (2025): 965–88, https://doi.org/10.22373/trnc2372.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus perspektif *fiqh siyasah*, dapat disimpulkan bahwa implementasi Pasal 3 Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum telah diupayakan melalui penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi. Petugas PTSP telah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan dan membantu masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-Raterang. Namun, pelaksanaannya belum dapat dikatakan efektif secara optimal karena masih terdapat kendala teknis berupa gangguan sistem yang berasal dari pusat. Gangguan pada aplikasi e-Raterang terjadi cukup sering dan pada waktu yang tidak menentu. Bahkan, berdasarkan hasil penelitian, pada bulan Mei dan Juni aplikasi mengalami gangguan secara penuh sehingga pelayanan melalui aplikasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Gangguan yang juga terjadi dalam pelayanan sehari-hari menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan masyarakat tidak selalu dapat memperoleh layanan secara cepat melalui aplikasi. Dengan demikian, meskipun penerapan e-Raterang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien, kondisi sistem yang belum stabil menyebabkan tujuan tersebut belum tercapai secara maksimal.

Ditinjau dari perspektif *siyasah tanfiziyah* dan prinsip pemerintahan Islam, penerapan e-Raterang pada dasarnya telah sesuai dengan prinsip kemaslahatan, amanah, tanggung jawab, dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dari sisi pelaksanaan masih terdapat ketidaksesuaian dengan tujuan kemaslahatan karena gangguan sistem dapat menimbulkan kesulitan dan ketidakpastian bagi masyarakat. Oleh karena itu, Efektivitas PTSP melalui aplikasi e-Raterang dapat dinilai telah sesuai dari segi tujuan kebijakan, tetapi belum sepenuhnya sesuai dari segi efektivitas pelaksanaannya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan PTSP melalui aplikasi e-Raterang di Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung Kabupaten Tanggamus. Pertama, pihak pengadilan perlu meningkatkan koordinasi dengan pengelola sistem di tingkat pusat agar gangguan pada aplikasi dapat segera ditangani dan tidak berlangsung dalam waktu yang lama. Keandalan sistem menjadi hal yang penting karena keberhasilan pelayanan berbasis elektronik sangat bergantung pada kemampuan aplikasi untuk dapat digunakan secara stabil dan berkelanjutan. Kedua, ketika terjadi gangguan pada aplikasi e-Raterang, pihak Pengadilan Negeri Kelas IB Kota Agung perlu menyediakan alternatif pelayanan yang jelas bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan atau ketidakpastian dalam memperoleh layanan. Petugas PTSP juga perlu memberikan informasi secara terbuka mengenai kondisi sistem dan membantu masyarakat melalui mekanisme pelayanan yang tersedia. Dengan demikian, hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan tetap dapat terpenuhi meskipun terjadi kendala teknis pada aplikasi.

Ketiga, diharapkan adanya evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan PTSP melalui e-Raterang, terutama terkait frekuensi gangguan, waktu pemulihan sistem, dan dampaknya terhadap masyarakat. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi telah memenuhi tujuan pelayanan yang mudah, cepat, transparan, dan

memberikan kepastian. Perbaikan secara berkelanjutan juga diperlukan agar penerapan teknologi dalam pelayanan pengadilan benar-benar memberikan kemaslahatan bagi masyarakat sesuai dengan prinsip pemerintahan Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Fuady, dan Tria Ima Susanti. "Perspektif Siyasah Syar'iyyah Terhadap Relevansi Kaidah Fikih Dalam Pengambilan Kebijakan Pemerintah." *El-Dusturie* 1, no. 2 (2022). https://doi.org/10.21154/eldusturie.v1i2.5377.

Aini, Nur, M. Yasir Fauzi, dan Rudi Santoso. "Strategy For Socialization Of The General Election Commission Of Pesawaran District To Reduce The Abstentions In The 2020 Elections In Perspective Of Fiqh Siyasah." *PRANATA HUKUM* 18, no. 1 (2023): 75–89. https://doi.org/10.36448/pranatahukum.v18i1.300.

Asytar, Muhammad Fadhillah. "Efektivitas Penggunaan Layanan Sistem E-Court Pada Pengadilan Agama Tangerang." bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/83332.

Budirohmi, Andi, Hardin Hardin, Feky Reken, dkk. *Metodologi Penelitian*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2026.

Dahlan, Dahlan, Dian Mustika Intan, Ayu Efritadewi, dan Taruna Prakarsa. "Digitalization Of The Court As An Effort To Realize The Principles Of Simple, Fast, And Low-Cost Court Procedures." *PRANATA HUKUM* 21, no. 1 (2026): 116–26. https://doi.org/10.36448/pranatahukum.v21i1.448.

Daulian, Fika, Erri Wahyu Puspitarini, Ina Sholihah Widiati, dkk. *Buku Ajar Metodologi Penulisan Karya Ilmiah*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2026.

Dzajuli, Atjep. *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-rambu Syariah*. Prenadamedia Group, 2003.

Erlangga, Andre Yuda, Muhammad Yasir Fauzi, dan Rudi Santoso. "Implementation of Article 7 Bandar Lampung Regulation No. 3/2022: A Fiqh Siyasah Tanfidziyyah Perspective." *Jurnal El-Thawalib* 7, no. 1 (2026): 16–27. https://doi.org/10.24952/el-thawalib.v7i1.19171.

Faizal, Liky, Moh Yasir Fauzi, Mohd Khairi Kamaruddin, dan Abd Qohar. "Challenges in Interfaith Marriage: Literature Review of Faith Values and Their Implications for Families." *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 9, no. 2 (2025): 965–88. https://doi.org/10.22373/trnc2372.

Fauzi, Mohammad Yasir, dan Vivi Purnamawati. "Pendekatan Analysis Economic Of Law Posner Terhadap Konsep Wasiat Wajibah Dalam Penyelesaian Sengketa Waris Beda Agama." *ASAS* 12, no. 2 (2020): 1–16. https://doi.org/10.24042/asas.v12i2.8272.

Hura, Meniati, Eliagus Telaumbanua, Nov Elhan Gea, dan Otanius Laia. "Analisis Faktor-Faktor Resistensi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Online (Eraterang) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 12, no. 01 (2024): 802–8. https://doi.org/10.35794/emba.v12i01.54381.

Maharani, Dwi, Muhamad Afif Fathul Falah, Ardi Rizqi Kurniawan, Eksanudin Eksanudin, dan Tegar Harbriyana Putra. "Paradoks Digitalisasi Peradilan: Kajian Konstitusional Penerapan E-Court terhadap Asas Access to Justice dan Kepastian Hukum dalam Perkara Perdata." *Res Publica: Jurnal Hukum Kebijakan Publik* 10, no. 1 (2026): 82–98. https://doi.org/10.20961/respublica.v10i1.115062.

Maimun, Maimun, dan Dani Amran Hakim. "Siyāsah Syar'iyyah and Its Application to Constitutional Issues in Indonesia." *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 3, no. 1 (2023): 111–30. https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v3i1.15710.

Muhammad Iqbal. *Fiqh Siyasah : Kontekstualisasi doktrin politik Islam*. 2014. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=923783.

Priyanto, Ari, M. Yasin Al Arif, Liky Faizal, dan Anis Sofiana. "Reviving House of National Representatives Power: A Normative Analysis Through the Lens of Fiqh Siyasah Dusturiyah." *Mimbar Keadilan* 18, no. 1 (2024): 145–58. https://doi.org/10.30996/mk.v18i1.12648.

Putri, Wulan Maulidia, Fathul Mu'in, dan Alan Yati. "State Apparatus Neutrality in Electoral Governance: The Siyasah Tanfidziyah Perspective on Oversight Frameworks in Indonesia." *Al-Adalah: Jurnal Hukum Dan Politik Islam*, 11 Januari 2026, 80–97. https://doi.org/10.30863/ajmpi.v11i1.11133.

Sahibani, Muhammad, dan Aris Fauzan. "'Adl as the Pillar of the Caliphate: A Normative Study of Justice in the Concept of Khalifah." *As-Siyasi: Journal of Constitutional Law* 5, no. 2 (2025). https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v52.28066.

Sandroto, Wirni, Sukaaro Waruwu, Eliyunus Waruwu, dan Emanuel Zebua. "Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli." *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 37–46. https://doi.org/10.62138/tuhenori.v2i1.45.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar penelitian hukum*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006.

Suhaimi, Ahmad, dan Nurul Syalafiyah. "Implementasi Prinsip Al-Maslahah Dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Nganjuk: Perspektif Fiqh Siyasah." *Islamic Law: Jurnal Siyasah* 10, no. 2 (2025): 215–32. https://doi.org/10.53429/iljs.v10i2.1831.

Ulum, Bahrul, dan Mohd. Arifullah. "Contextualizing Fiqh Al-Siyāsah in Indonesia: A Proposed Typology of Islamic Populism." *Ahkam: Jurnal Ilmu Syariah* 24, no. 2 (2024). https://doi.org/10.15408/ajis.v24i1.37747.

Wakhid, Ali Abdul, Idrus Ruslan, Moh Yasir Fauzi, Ali Ramadan Salih, dan Waleed Msahir Hamad. "Reactualization of Contemporary Fiqh Siyasah within the Ethical-Digital Islamic Leadership Paradigm." *MILRev: Metro Islamic Law Review* 5, no. 2 (2026): 1517–35. https://doi.org/10.32332/milrev.v5i2.13004.

Yati, Alan. "The Effect of Islamic Financial Socialization and Education on Public Interest in Using Islamic Banking Services." *Nomico* 1, no. 5 (2024): 29–41. https://doi.org/10.62872/a36kga52.

Yati, Alan, Helma Maraliza, dan Iip Nurul Topani. “Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2021 Terhadap Implementasi Perhitungan Upah Lembur (Studi PT Wahana Ottomitra Multiartha).” *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 4 (2024): 775–86. https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i4.119.