

EVALUASI DAMPAK PENERAPAN SISTEM APLIKASI ERATERANG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PENGADILAN NEGERI GUNUNGSITOLI

Wirni Sandroto¹, Eliyunus Waruwu², Emanuel Zebu³

Universitas Nias

e-mail: wirnisandroto82@gmail.com

Abstrak – Penulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Metode Penulisan yang digunakan mencakup analisis data kualitatif, serta survei kepuasan pengguna. Hasil Penulisan menunjukkan bahwa implementasi Sistem Aplikasi Eraterang telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan. Penggunaan sistem ini telah mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk proses administratif, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada para pemangku kepentingan. Temuan ini memberikan dasar yang kuat untuk mempertimbangkan perluasan penggunaan sistem serupa dalam Pengadilan Negeri Gunungsitoli dan instansi pelayanan publik lainnya. Adapun yang menjadi tujuan dari Penulisan ini, persepsi dan pengalaman pengguna terkait efektivitas sistem aplikasi Eraterang dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, penilaian yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli., rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Penulisan ini menggunakan jenis Penulisan kualitatif dan yang menjadi objek dalam Penulisan dilakukan pada objek yang alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penulisan ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Penulis melakukan observasi dengan terjun langsung kelapangan untuk melihat objek yang diteliti, selanjutnya melakukan wawancara dengan informan untuk menggali informasi mengenai objek yang diteliti dan mengumpulkan dokumen.

Kata Kunci: Sistem Aplikasi Eraterang dalam meningkatkan Pelayanan Publik.

Abstract – This research aims to evaluate the impact of the implementation of the Eraterang Application System on the improvement of public service at the District Court of Gunungsitoli. The research methods used include qualitative data analysis and user satisfaction surveys. The research results indicate that the implementation of the Eraterang Application System has significantly contributed to improving the efficiency and effectiveness of public services at the Court Office. The use of this system has reduced the time required for administrative processes, improved information accessibility, and provided a better experience for stakeholders. These findings provide a strong basis for considering the expansion of similar systems in the District Court of Gunungsitoli and other public service institutions. As for the research objectives, this

study focused on user perceptions and experiences related to the effectiveness of the Eraterang application system in improving the efficiency of administrative processes at the District Court of Gunungsitoli. It also assessed users' ratings of the quality of public services after the implementation of the Eraterang Application System at the District Court of Gunungsitoli. Additionally, recommendations for improvements or developments based on the evaluation of the impact of the implementation of the Eraterang Application System to enhance public services at the District Court of Gunungsitoli were provided. This research employed qualitative research methods, and the research was conducted on a natural object. Data collection techniques used in this research included observation, documentation, and interviews. The researcher conducted direct field observations to observe the object under study, followed by interviews with informants to gather information about the object of study and collect documents.

Keywords: *Eraterang Application System in Improving Public Services.*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipungkiri dan tidak bisa ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi/kemacetan, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena itu, pelayanan yang diberikan aparat pemerintah harus lebih proaktif dan cermat dalam mengantisipasi paradigma baru global agar pelayanannya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Pada saat melakukan pelayanan, diharapkan adanya efisiensi dan kualitas dari pelayanan publik tersebut agar mendapatkan respon yang baik dan pengguna/masyarakat puas dalam penggunaannya. Kepuasan pengguna/masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini

instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

Dengan perkembangan zaman saat ini, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pun tidak hanya melalui tatap muka, tetapi sudah dapat dilakukan secara online. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini pun telah canggih yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu indikator pendukung yang akan membantu pemerintah dalam meningkatkan sistem kerja dan membantu para masyarakat. Saat ini, lagi maraknya penerapan aplikasi-aplikasi pada instansi yang dapat membantu tugas para pegawai dan mempermudah masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat yang mencari keadilan. Kantor ini juga merupakan badan pelaksana kekuasaan kehakiman bagi rakyat pencari keadilan yang berupa menerima, memeriksa dan memutuskan setiap perkara yang diajukan kepadanya, termasuk didalamnya menyelesaikan perkara voluntair.

Dalam melakukan tugasnya, Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli membantu mempermudah masyarakat dengan menyediakan aplikasi bernama Eraterang. Eraterang ini merupakan sebuah aplikasi berbasis web yang berguna untuk mengajukan permohonan pembuatan surat keterangan. Kewajiban penerapan Eraterang telah tertuang dalam SK Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (Eraterang) di lingkungan Peradilan Umum.

Layanan Eraterang, yang dapat diakses melalui berbagai perangkat dengan peramban internet, dirancang dengan tujuan utama untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan surat keterangan. Aplikasi ini dapat diakses melalui komputer, laptop, tablet, bahkan smartphone, memberikan fleksibilitas bagi pengguna untuk mengurus dokumen kapan saja dan di mana saja. Implementasi aplikasi ini juga bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan peradilan di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Untuk mengakses Aplikasi Eraterang, diperlukan konektivitas jaringan internet. Sayangnya, masih terdapat wilayah hukum di Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang mengalami kesulitan dalam mengakses jaringan internet. Kendala ini menjadi hambatan serius karena aplikasi yang bergantung pada konektivitas internet menjadi tidak dapat diakses atau berfungsi dengan baik. Situasi ini merugikan pengguna yang mengandalkan aplikasi untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan, menyebabkan ketidakmampuan untuk menggunakan layanan tersebut secara optimal.

Masalah yang muncul adalah terbatasnya pengetahuan masyarakat tentang teknologi informasi, terutama generasi lanjut usia dan individu dengan tingkat literasi digital yang rendah, mungkin tidak terbiasa atau kurang paham dalam menggunakan teknologi. Keterbatasan pengetahuan ini dapat menjadi penghalang serius dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi pelayanan. Penggunaan aplikasi menjadi kurang efektif, dan bahkan dapat menyebabkan kesalahan yang berpotensi menghambat pelayanan yang

diberikan.

Dalam mengatasi kendala ini, diperlukan upaya untuk memperluas akses internet di wilayah yang terkendala. Peningkatan infrastruktur jaringan internet dapat membantu mengatasi kesulitan dalam mengakses aplikasi. Selain itu, perlu dilakukan program edukasi dan pelatihan teknologi informasi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan cara ini, diharapkan pemanfaatan aplikasi pelayanan dapat merata dan memberikan manfaat secara maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

Meskipun demikian, pengalaman pengguna tidak selalu berjalan dengan mulus. Salah satu masalah yang sering dialami oleh pengguna adalah terjadinya kesalahan server saat menggunakan aplikasi. Kendala ini muncul ketika sistem dari pusat sedang mengalami pembaharuan. Dampak dari pembaruan ini membuat masyarakat diharuskan mendatangi langsung Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk membuat Surat Keterangan, dengan waktu tunggu yang cukup lama hingga suratnya dikeluarkan.

Situasi ini memicu keluhan dari masyarakat, terutama terkait dengan pembagian waktu untuk datang ke kantor dan antrian yang harus dihadapi. Meskipun tujuan aplikasi web ini adalah untuk mempermudah masyarakat, kendala teknis seperti kesalahan server dapat menjadi hambatan yang signifikan, menciptakan ketidaknyamanan yang seharusnya dihindari.

Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan Aplikasi Eraterang, perlu adanya perhatian khusus terhadap pembaruan sistem dan stabilitas server. Langkah-langkah ini akan membantu mengoptimalkan pelayanan online, mengurangi ketergantungan pada proses manual, dan pada akhirnya, memberikan pengalaman yang lebih positif bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi ini.

Hasil Penulisan yang dilakukan oleh Yana Suharyana (2017) tentang implementasi penggunaan aplikasi dalam melakukan pelayanan publik menunjukkan bahwa masih terjadi ketidakseimbangan antara informasi yang diharapkan masyarakat dengan informasi yang disajikan oleh pemerintah terutama informasi melalui media elektronik. Faktor yang menjadi penghambat yaitu masih adanya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya, selain itu masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut.

Hasil Penulisan yang dilakukan oleh Suryaningsih (2019) tentang penerapan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi tersebut masih belum mampu berjalan dengan maksimal karena masih terdapat beberapa hambatan yang terjadi pada proses penerapan pelayanan kepada wajib pajak. Faktor yang menjadi penghambat dari ketidakmaksimalan ini karena faktor budaya, kepemimpinan, dan keadaan infrastruktur dari wajib pajak maupun dari instansi penyedia pelayanan.

Sedangkan Hasil Penulisan yang dilakukan oleh Yusuf Wiranto (2022) tentang penerapan aplikasi dalam pelayanan publik sudah efisien tetapi masih terdapat faktor penghambat yaitu masih ada masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi, terjadinya masalah teknis seperti mati listrik dan jaringan internet yang terkadang tidak tersambung, serta kendala pada sistem dan ketidaktahuan masyarakat.

Tabel 1 Ringkasan Penerapan Aplikasi Dalam Pelayanan Publik

No.	Penulis	Faktor Penghambat	Faktor Pendukung	Hasil Penulisan
1.	Yana Suharyana (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih danya pengelolaan sistem informasi yang belum terintegrasi dengan unit kerja lainnya 2. Masih adanya sistem layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat tetapi masih belum tersedia didalam sistem tersebut 		Belum Efektif
2.	Suryaningsih(2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Budaya 2. Kepemimpinan 3. Keadaan infrastruktur dari wajib pajak maupun dari instansi penyedia pelayanan 		Belum Efektif
3.	Yusuf Wiranto (2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat yang tidak memiliki perangkat teknologi informasi. 2. Terjadinya masalah teknis seperti mati listrik dan jaringan internet yang terkadang tidakersambung. 3. Kendala pada sistem. 4. Ketidaktahuan Masyarakat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi disediakan 24 jam sehari dan dapat diakses dengan mudaholeh masyarakat (publik). 2. Penggunaan biayadan waktu lebih efisien. 3. Infrastruktur teknologi yang memadai. 4. Sumber daya pengelola teknologi informasi. 	Belum Efektif

Dari Penulisan diatas disimpulkan bahwa dalam penerapan sistem aplikasi yang diterapkan oleh instansi pemerintahan belum efektif. Hal ini disebabkan oleh beberapa permasalahan yang telah diuraikan diatas. Dengan adanya penerapan Eraterang dalam

pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, maka akan berdampak dalam menata sistem administrasi pelayanan dan proses kerja aparatur pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi pada Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Selain itu, dengan menerapkan sistem Eraterang, maka diharapkan akan terciptanya efisiensi, kualitas dan kepuasan pengguna. Dan dengan demikian pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan Eraterang diharapkan dapat berdampak baik bagi masyarakat. Dan dengan penerapan dan penggunaan aplikasi Eraterang ini, Penulis pun ingin mengetahui sejauh mana efisiensi, kualitas dan kepuasan pengguna/masyarakat dalam penggunaannya, apakah mereka puas atau masih ada kendala yang dialami. Oleh sebab itu, Penulis akan melakukan Penulisan ilmiah dengan judul “Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli”.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (Case Study). Menurut Sugiyono (2017: 11), “penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji kondisi benda-benda alam, dimana Penulis merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulation (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil Penulisan kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif (penggambaran yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang diamati). Dalam penelitian ini, yang diamati adalah tentang Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Sistem Aplikasi Eraterang

Eraterang/Surat Keterangan Elektronik adalah produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum, dan berlaku di semua Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Eraterang adalah layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh pemohon dimanapun ia berada (selama ada akses internet via HP/Gawai dan Komputer/PC). Kewajiban penerapan Eraterang tertuang dalam SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 Tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (ERATERANG) di Lingkungan Peradilan Umum.

Aplikasi Eraterang, sebagai produk terbaru dari Dirjen Badan Peradilan Umum, memiliki sejumlah kelebihan yang menjadikannya solusi inovatif dalam pelayanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik di Pengadilan Negeri/Tingkat Pertama di seluruh Indonesia. Pertama-tama, Eraterang mempermudah akses bagi pemohon, karena dapat diakses dari mana saja selama terdapat koneksi internet melalui perangkat seperti HP/Gawai dan Komputer/PC. Ini memberikan fleksibilitas yang signifikan bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan tanpa terkendala oleh batasan lokasi fisik.

Dukungan terhadap akses elektronik ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, memastikan bahwa pelayanan hukum dapat diakses dengan lebih efisien dan efektif oleh seluruh lapisan masyarakat. Penerapan Eraterang juga memenuhi kewajiban yang diatur dalam SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019, yang mewajibkan adopsi Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus

(PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (Eraterang) di Lingkungan Peradilan Umum.

Kelebihan lain dari Eraterang adalah kemampuannya untuk menyediakan layanan terpadu, yang memungkinkan pemohon untuk mengurus berbagai jenis Surat Keterangan dalam satu platform. Hal ini tidak hanya mengoptimalkan waktu dan tenaga pemohon, tetapi juga meningkatkan efisiensi administratif di lingkungan peradilan. Dengan menggunakan Eraterang, proses permohonan Surat Keterangan menjadi lebih cepat, transparan, dan akurat, mengurangi potensi kesalahan administratif yang dapat terjadi dalam sistem manual.

Selain itu, penerapan Eraterang juga membawa dampak positif terhadap upaya modernisasi peradilan umum, menjadikan proses pelayanan lebih adaptif terhadap perkembangan zaman. Dengan demikian, Eraterang tidak hanya sekadar sebuah aplikasi, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan hukum di Indonesia. Melalui kelebihan-kelebihan ini, Eraterang menjadi salah satu solusi yang responsif terhadap tuntutan zaman, memberikan dampak positif bagi masyarakat dan sistem peradilan secara keseluruhan.

Kelebihan Aplikasi Eraterang

Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang kelebihannya adalah Dalam prosesnya, Eraterang memiliki kelebihan, antara lain: Pemohon surat keterangan tidak perlu antri lama di Pengadilan, karena dapat menginput permohonannya dari rumah sehingga lebih efektif dan efisien dalam proses pendaftaran serta pembuatan dokumen surat keterangannya. Eraterang merupakan suatu inovasi yang membawa sejumlah kelebihan signifikan dalam proses pengajuan surat keterangan. Salah satu keunggulan utamanya adalah menghilangkan kebutuhan untuk mengantri secara lama di Pengadilan. Dengan Eraterang, pemohon surat keterangan dapat menginput permohonannya secara daring, tanpa perlu meninggalkan kenyamanan rumah mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempercepat proses pendaftaran dan pembuatan dokumen surat keterangan. Dengan kata lain, Eraterang memudahkan akses pemohon kepada layanan pengurusan surat keterangan dengan lebih efektif, meminimalkan waktu tunggu, dan memperbaiki proses secara keseluruhan. Inovasi ini tidak hanya memberikan kemudahan praktis bagi pemohon, tetapi juga menggambarkan transformasi positif dalam pelayanan publik, mengarah pada sistem yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kekurangan Aplikasi Eraterang

Dalam penggunaan Aplikasi Eraterang pasti ada kekurangannya Kekurangan Eraterang terletak pada jaringan sistem yang terkadang mengalami kemacetan saat diakses. Ini terjadi jika terjadi pembaharuan aplikasi dari pusat.

Jenis-jenis Surat Keterangan yang dilayani via Aplikasi Eraterang dan Tahapan Permohonan Eraterang

1. Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit
2. Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana
3. Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya
4. Surat Keterangan diPidana karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik
5. Surat Keterangan Tidak memiliki tanggungan Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara.

Tampilan dan Prosedur penggunaan Aplikasi Eraterang Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah memperkenalkan layanan online melalui Aplikasi Eraterang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat keterangan. Dengan ini, masyarakat dapat menghindari proses manual yang mahal, mengajukan permohonan surat keterangan lebih cepat, dan memastikan keamanan data/dokumen. Pengadilan Negeri Gunungsitoli juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta mengedukasi masyarakat tentang penggunaan Aplikasi Eraterang.

Dengan penggunaan Aplikasi Eraterang ini, harus Mendaftar terlebih dahulu, dengan mengikuti langkah-langkah dibawah ini:

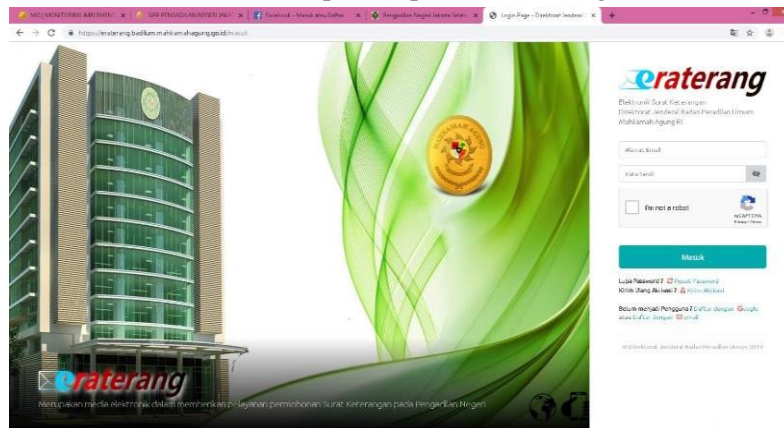
Gambar 1 Tampilan Tahapan permohonan Eraterang



Langkah awal untuk pendaftaran akun

1. Ketik <https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>

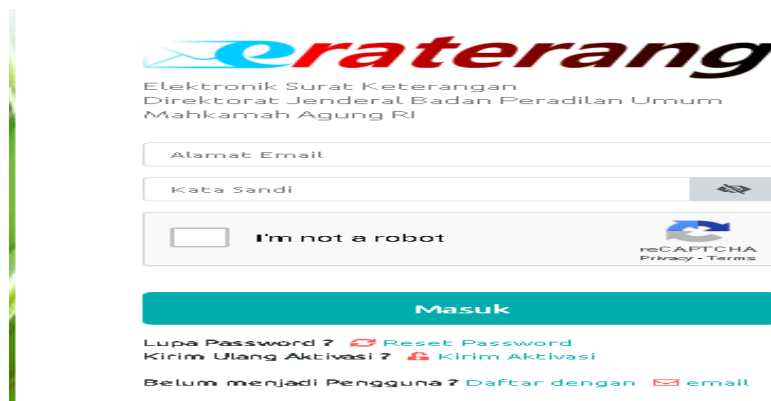
Gambar 2 Tampilan Aplikasi Eraterang



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

2. Klik tombol “Daftar dengan google atau Daftar dengan email”
3. Setelah Pendaftaran dilakukan dikirimkan link aktivasi, Cek email yang anda daftarkan dan buka Pada Halaman “SPAM” klik link aktivasi yang dikirimkan akan muncul halaman login.

Gambar 3 Halaman Login



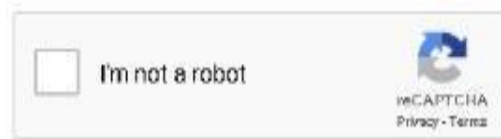
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

Langkah selanjutnya untuk pendaftaran surat keterangan secara online

1. Ketik <https://eraterang.badilum.mahkamahagung.go.id>
2. Masukkan alamat email dan kata sandi

3. Lalu klik di kolom I'm not robot

Gambar 4 Halaman Login



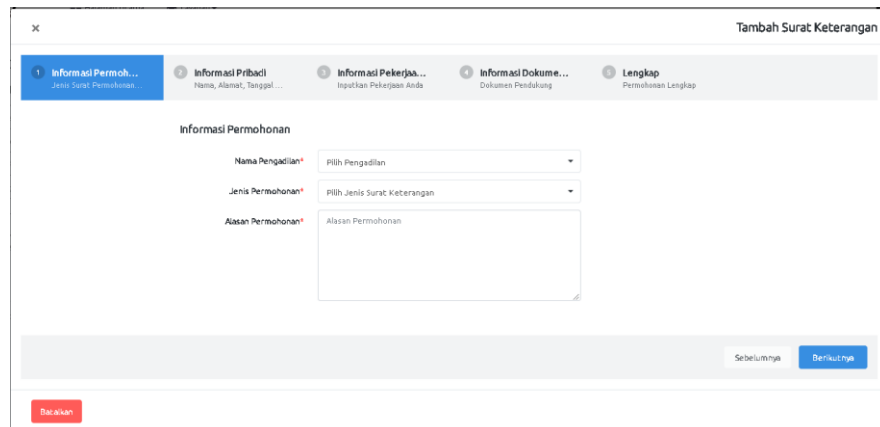
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

4. Lalu klik masuk

5. Lalu klik di kolom layanan pilih Surat Keterangan Elektronik

6. Klik Tambah, maka akan muncul form surat keterangan

Gambar 7 halaman pengajuan surat keterangan

The screenshot shows a web form titled "Tambah Surat Keterangan". It has a progress bar with five steps: 1. Informasi Permohonan (selected), 2. Informasi Pribadi, 3. Informasi Pekerja..., 4. Informasi Dokume..., and 5. Lengkap. The "Informasi Permohonan" section contains three fields: "Nama Pengadilan*" with a dropdown menu, "Jenis Permohonan*" with a dropdown menu, and "Alasan Permohonan*" with a text area. At the bottom, there are buttons for "Sebelumnya" and "Berikutnya", and a "Batalkan" button in the bottom left corner.

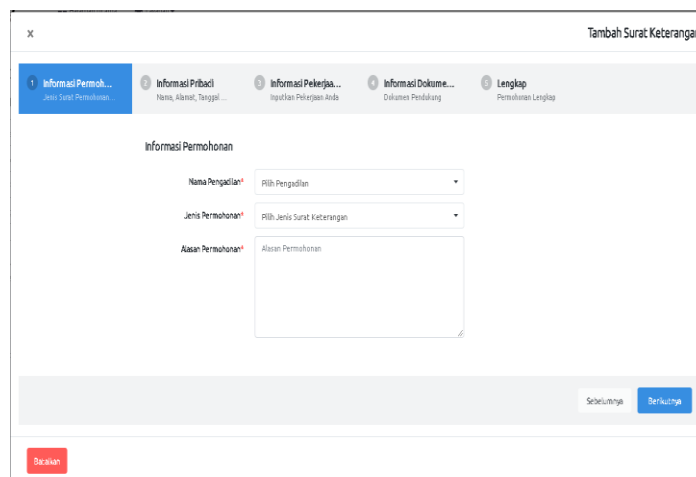
Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

7. Lalu isi langkah berikut ini :

1) Informasi Permohonan - Nama Pengadilan

- Jenis Permohonan
- Alasan Permohonan :
 - a. Sumpah Advokat
 - b. Perangkat Desa
 - c. Calon DPRD
 - d. Dan Jabatan Publik Lainnya
- Klik berikutnya

Gambar 6 halaman Pengajuan surat keterangan

This is an identical screenshot to the one in Gambar 7, showing the "Tambah Surat Keterangan" form with the "Informasi Permohonan" section highlighted. It includes the progress bar, dropdown menus for "Nama Pengadilan*" and "Jenis Permohonan*", a text area for "Alasan Permohonan*", and navigation buttons "Sebelumnya", "Berikutnya", and "Batalkan".

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

- 2) Informasi Pribadi : isi Biodata anda secara lengkap dan benar
- Klik berikutnya

The screenshot shows the 'Informasi Pribadi Anda' section of the application. The progress bar at the top indicates that the 'Informasi Pribadi' step is active. The form fields are as follows:

- Nama Pemohon: FirdausJandi
- Tempat Lahir: Jakarta
- Tanggal Lahir: 1 Januari 1984
- Jenis Kelamin: Wanita
- Pendidikan: Diploma IV / Strata 1
- Jenis Identitas: Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Nomor Identitas: 198703155501
- Nomor SKCK: 436702
- Alamat: Jl. Warung Buaya no. 5

- 3) Informasi Pekerjaan : Pekerjaan dan Jabatan Posisi boleh sama dalam pengisiannya
Gambar 7 Halaman Pengisian Permohonan

The screenshot shows the 'Informasi Pekerjaan Anda' section. The progress bar indicates the 'Informasi Pekerjaan' step is active. The form fields are:

- Pekerjaan: adokat
- Jabatan / Posisi: adokat

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

- Klik berikutnya
- 4) Informasi Dokumen Pendukung :

Upload dokumen

- Dokumen Identitas (KTP/SIM/KTP/Paspor)
- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Foto

Catatan : Besar Dokumen Maksimal 3Mb dengan format pdf atau gambar
Gambar 8 Halaman Pengunggahan File

The screenshot shows the 'Informasi Dokumen Pendukung' section. The progress bar indicates the 'Informasi Dokumen' step is active. There are three upload buttons, each with a file icon and the text 'Lampiran File' and 'Maksimal 3MB'.

- Dokumen Identitas (KTP/SIM/KTP/Paspor)
- Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
- Foto

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023

- Klik berikutnya
- 5) Lengkap : jika permohonan lengkap maka klik SIMPAN
8. Cek status permohonan anda, jika statusnya SELESAI, maka bisa mengakses E-Suket Pengadilan Negeri Gunungsitoli untuk mengambil Surat Keterangan tersebut dengan cara mendownload File.
9. Di harapkan membawa dokumen sebagai berikut :
- (KTP/SIM/KTP/Paspor) foto copy
 - Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) foto copy
 - Foto
 - KK foto copy

Penilaian yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli

Penilaian yang diberikan pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Publik setelah Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, masyarakat sangat mengapresiasi Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli yang telah Memberikan Pelayanan Publik berbasis online dalam mengurus surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang. Setelah penerapan Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli masyarakat sangat terbantu dalam mengurus surat keterangan dengan cepat dan data atau dokumen masyarakat selalu aman dan transparansi.

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh berbagai entitas seperti institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk memberikan barang, jasa, atau layanan administratif kepada warga Negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tindakan ini dilakukan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua individu yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat memberikan penilaian yang sangat positif terhadap inovasi ini, mengapresiasi upaya Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam menyediakan layanan publik berbasis online. Terutama, keberhasilan dalam mengurus surat keterangan melalui Aplikasi Eraterang telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Pelayanan publik, yang mencakup serangkaian tindakan dan kegiatan dari berbagai entitas, terlihat semakin efisien dan responsif setelah implementasi Aplikasi Eraterang. Masyarakat menjadi sangat terbantu dengan proses pengurusan surat keterangan yang lebih cepat, dan keamanan serta transparansi data dan dokumen masyarakat selalu terjaga. Inovasi ini tidak hanya memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Dengan penerapan Aplikasi Eraterang, Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli telah berhasil menciptakan lingkungan pelayanan publik yang modern dan terkini. Perubahan ini tidak hanya menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus keperluan administratif mereka, tetapi juga menggambarkan komitmen organisasi dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup warga Negara dan penduduk. Dengan demikian, inovasi ini menjadikan Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli sebagai contoh positif dalam penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Optimalisasi pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh Indri (2016: 22), adalah suatu proses yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat profesionalisme dan kualitas yang tinggi. Pendekatan ini menekankan pada upaya maksimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Tingkat profesionalisme yang

tinggi mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, kualitas pelayanan yang ditekankan dalam optimalisasi ini menunjukkan keberlanjutan dalam peningkatan mutu layanan, menciptakan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan, optimalisasi pelayanan publik memiliki potensi untuk memperkuat hubungan antara pemerintah atau lembaga pelayanan dengan masyarakat. Oleh karena itu, mencapai tingkat profesionalisme dan kualitas yang tinggi dalam pelayanan publik menjadi esensial untuk menciptakan dampak yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga pelayanan.

Pelayanan publik, sebagaimana yang dijelaskan oleh Hayat (2017: 22), mencakup segala aspek dari pelayanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ini mencerminkan pendekatan holistik terhadap kebutuhan masyarakat, yang menempatkan pelayanan publik sebagai instrumen utama dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka. Mukarom dan Laksana (2018: 41) lebih lanjut menggambarkan pelayanan publik sebagai proses pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai interaksi dinamis antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pentingnya mematuhi prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan menegaskan bahwa pelayanan publik harus berdasarkan aturan yang jelas untuk memastikan keadilan dan transparansi. Dengan demikian, pengertian tentang pelayanan publik menjadi lebih kompleks, melibatkan tanggung jawab penuh terhadap kebutuhan masyarakat dan pemahaman mendalam terhadap prinsip-prinsip yang mengarahinya.

Berdasarkan pengertian di atas, penulis mendefinisikan bahwa Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan pemerintah kepada masyarakat atau individu dengan tujuan memenuhi kebutuhan, kepentingan, atau hak-hak mereka. Pelayanan ini bersifat inklusif, mencakup berbagai jenis layanan yang vital bagi kehidupan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, perizinan, hukum, dan beragam bidang lainnya. Esensi dari pelayanan publik terletak pada upaya untuk memastikan bahwa kepentingan masyarakat terpenuhi dengan cara yang efisien, adil, dan berkualitas. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah tetapi juga merupakan instrumen utama dalam menjaga kesejahteraan dan keadilan sosial. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepastian bahwa masyarakat dapat mengakses layanan-layanan ini tanpa hambatan yang tidak perlu, dan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk memanfaatkannya. Dengan fokus pada efisiensi, keadilan, dan kualitas, pelayanan publik menjadi fondasi yang kuat dalam membangun masyarakat yang inklusif dan berkeadilan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat ada salah satu aplikasi yang dapat membantu para staff dan masyarakat di Kantor Pengadilan Negeri Gungsitoli, Yakni Aplikasi Eraterang. Aplikasi Eraterang merupakan layanan Permohonan Surat Keterangan secara Elektronik yang dapat diakses oleh masyarakat dimanapun ia berada (selama ada akses internet via HP/Gawai dan Komputer/PC).

Aplikasi Eraterang ini sangat membantu masyarakat dalam pengajuan permohonan surat keterangan secara cepat tanpa harus mengurus secara manual. Ada beberapa Surat keterangan yang dapat diakses di aplikasi Eraterang seperti, Surat Keterangan Tidak Sedang Dinyatakan Pailit, Surat Keterangan Tidak Pernah Sebagai Terpidana, Surat Keterangan Tidak Sedang Dicabut Hak Pilihnya, Surat Keterangan diPidana karena Kealpaan Ringan atau Alasan Politik, Surat Keterangan Tidak memiliki tanggungan Utang Secara Perorangan dan/atau Secara Badan Hukum yang menjadi Tanggung Jawabnya yang Merugikan Keuangan Negara.

Penerapan suatu aplikasi selalu membawa dampak, baik positif maupun negatif,

kepada pengguna aplikasi dan pemberi layanan. Hasil penulisan yang dilakukan penulis di lapangan tentang kepuasan pengguna aplikasi Eraterang menunjukkan adanya dualitas dalam respons masyarakat. Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi ini tergolong baik. Namun, di sisi lain, terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh para pengguna aplikasi, menyoroti beberapa aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Salah satu kendala yang muncul adalah terkait dengan koneksi internet yang tidak memadai, sehingga menyulitkan akses terhadap aplikasi tersebut. Meskipun pengguna merasakan kepuasan terhadap fungsionalitas aplikasi Eraterang, namun kendala teknis seperti masalah koneksi internet memberikan tantangan tersendiri. Oleh karena itu, sementara tingkat kepuasan masyarakat bisa dianggap positif, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala tersebut agar penerapan aplikasi dapat memberikan manfaat maksimal kepada pengguna dan pemberi layanan. Upaya untuk memperbaiki aspek-aspek teknis, seperti meningkatkan kualitas koneksi internet, dapat menjadi langkah penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan keefektifan penggunaan aplikasi Eraterang..

Berdasarkan kesimpulan pada hasil wawancara Penilaian yang diberikan pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Publik setelah Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli perspektif masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Eraterang sangat membantu masyarakat dalam proses pengajuan permohonan pada surat keterangan yang di butuhkan secara cepat dan juga meningkatkan Pelayanan Publik Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli secara efektif dan efisien.

Rekomendasi Perbaikan atau Pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan Evaluasi Dampak Penerapan Sistem Aplikasi Eraterang untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, beberapa rekomendasi perbaikan atau pengembangan dapat diajukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Pertama-tama, diperlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas koneksi internet guna mengatasi kendala aksesibilitas yang diidentifikasi dalam evaluasi. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kantor pengadilan menjadi langkah strategis dalam menjamin kelancaran penggunaan aplikasi.

Selanjutnya, perlu adanya peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi para pengguna aplikasi Eraterang. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan, termasuk petugas pengadilan, memiliki pemahaman yang mendalam tentang cara menggunakan aplikasi secara efektif. Pelatihan tersebut dapat mencakup pemecahan masalah umum yang mungkin dihadapi oleh pengguna, sehingga mereka dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi.

Selain itu, perlu adanya mekanisme umpan balik (feedback) yang lebih terstruktur dari pengguna aplikasi. Dengan menerima masukan langsung dari pengguna, pihak pengembang dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan tantangan yang muncul. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna secara berkala atau pembentukan kelompok advokasi pengguna yang dapat memberikan masukan secara kontinu.

Terakhir, implementasi perbaikan atau pengembangan tersebut sebaiknya diikuti dengan evaluasi berkala untuk memantau dampaknya terhadap pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Dengan pendekatan ini, diharapkan penerapan aplikasi Eraterang dapat terus dioptimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang hukum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan terkait evaluasi dampak penerapan sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, terungkap bahwa masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan atau

mengoperasikan aplikasi tersebut, khususnya dalam mengajukan permohonan surat-surat keterangan. Dalam menyikapi tantangan ini, masyarakat memberikan rekomendasi yang cukup konsisten, yaitu perlunya sosialisasi atau pelatihan secara menyeluruh tentang cara menggunakan Aplikasi Eraterang. Rekomendasi ini menekankan pentingnya peran Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsionalitas dan prosedur penggunaan aplikasi tersebut. Sosialisasi atau pelatihan diharapkan dapat menjadi langkah efektif untuk meningkatkan keterampilan teknologi masyarakat, sehingga mereka dapat dengan lebih mudah mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan melalui Aplikasi Eraterang. Dengan adanya kegiatan sosialisasi atau pelatihan, diharapkan tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini akan meningkat, sehingga pelayanan publik yang disediakan oleh Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dapat lebih efisien dan merata. Selain itu, interaksi yang lebih intens antara pengguna dan aplikasi dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap inovasi teknologi yang diterapkan dalam sistem pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

Penerapan aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli memiliki tujuan utama untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat keterangan. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor tersebut, tidak hanya secara langsung melalui loket tetapi juga melalui platform online. Pandangan Noviansyah (2018: 78) mengenai sistem aplikasi menjadi relevan dalam konteks ini, di mana aplikasi Eraterang dapat dianggap sebagai suatu program komputer yang diciptakan untuk membantu manusia dalam melaksanakan tugas tertentu, yakni proses pengurusan surat keterangan.

Dalam era digital seperti sekarang, pendekatan ini sesuai dengan visi perubahan menuju pelayanan publik yang lebih efisien dan terjangkau. Konsep aplikasi Eraterang mencerminkan upaya untuk membawa layanan publik ke dimensi online, memberikan aksesibilitas lebih luas bagi masyarakat. Sesuai dengan pemikiran Hayat (2017: 22) tentang pelayanan publik, aplikasi ini diarahkan untuk melayani secara menyeluruh, mencakup semua aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, implementasi aplikasi Eraterang tidak hanya menjadi langkah teknologi semata, tetapi juga sebuah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara holistik. Selain memberikan kemudahan akses, penerapan ini sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern yang menekankan efisiensi, keterjangkauan, dan keseluruhan kepuasan masyarakat. Dengan terus mengintegrasikan teknologi dan konsep pelayanan yang komprehensif, Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli berpotensi memajukan kualitas layanan publiknya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penulisan yang telah dilakukan maka Penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Persepsi dan pengalaman pengguna terhadap Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli mencerminkan penerimaan positif dari masyarakat. Aplikasi ini menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi dengan memberikan kemudahan dalam pengajuan surat keterangan. Kelebihan utama aplikasi ini terletak pada pengurangan waktu antrian dan percepatan proses permohonan surat keterangan, yang secara signifikan meningkatkan kenyamanan pengguna. Apresiasi masyarakat tidak hanya terbatas pada kemudahan penggunaan, melainkan juga pada inovasi pelayanan publik secara online yang diperkenalkan oleh Kantor Pengadilan

Negeri Gunungsitoli melalui Aplikasi Eraterang. Dengan adanya aksesibilitas yang lebih luas, masyarakat dapat mengurus keperluan administrasi mereka tanpa harus menghadiri kantor pengadilan secara fisik. Ini memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik yang dapat diakses dengan lebih mudah dan efisien. Namun, tidak dapat diabaikan bahwa penggunaan Aplikasi Eraterang juga menunjukkan beberapa kelemahan, terutama terkait dengan masalah jaringan saat terjadi pembaruan dari pusat. Meskipun demikian, kesadaran akan kelemahan ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pembaruan berkelanjutan. Pengembang dapat fokus pada peningkatan infrastruktur jaringan untuk memastikan ketersediaan aplikasi secara maksimal dan mengurangi potensi ketidaknyamanan yang mungkin dialami oleh pengguna. Dengan demikian, meskipun Aplikasi Eraterang dihadapkan pada tantangan teknis, keseluruhan dampak positifnya terhadap efisiensi proses administrasi dan kemudahan akses masyarakat menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Dengan kesadaran terhadap area perbaikan yang perlu diperhatikan, implementasi perubahan yang tepat dapat memperkuat efektivitas sistem dan memastikan kelanjutan manfaat positif bagi masyarakat.

2. Penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap kualitas pelayanan publik setelah penerapan sistem Aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli menunjukkan tingkat apresiasi yang tinggi dari masyarakat. Upaya Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli dalam menghadirkan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi Eraterang sangat disambut positif. Penerapan aplikasi ini tidak hanya dianggap sebagai terobosan positif, tetapi juga sebagai langkah signifikan menuju kemajuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat menilai bahwa Aplikasi Eraterang memberikan manfaat nyata dalam proses pengurusan surat keterangan. Kemampuan untuk mengurus dokumen secara cepat, keamanan data yang dijamin, dan tingkat transparansi yang baik menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat tanpa melibatkan proses manual yang mungkin memakan waktu. Dengan demikian, Aplikasi Eraterang dianggap sebagai solusi yang sangat membantu masyarakat, memungkinkan mereka untuk mengajukan permohonan surat keterangan dengan efisien dan tanpa hambatan. Keberhasilan ini mencerminkan transformasi positif dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli, menggambarkan adopsi teknologi yang memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Dengan demikian, meskipun adopsi teknologi telah memberikan manfaat besar bagi masyarakat, masalah koneksi internet yang kurang memadai menjadi hambatan yang perlu diatasi. Upaya perbaikan dalam hal ini dapat mencakup peningkatan infrastruktur jaringan untuk menjamin akses yang lebih stabil dan responsif. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna dapat lebih dipertahankan dan meningkat, dan masalah konektivitas menjadi lebih sedikit menghambat kemudahan akses masyarakat terhadap Aplikasi Eraterang.
3. Rekomendasi perbaikan atau pengembangan yang dapat diajukan berdasarkan evaluasi dampak penerapan sistem aplikasi Eraterang untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli. Salah satu rekomendasi yang dapat diajukan adalah perlunya peningkatan dalam aspek sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat. Meskipun aplikasi Eraterang dirancang untuk memudahkan penggunaan, terlihat bahwa beberapa pengguna mungkin masih mengalami kesulitan atau kurangnya pemahaman dalam menggunakan aplikasi ini untuk mengajukan permohonan surat-surat keterangan. Oleh karena itu, sosialisasi yang lebih intensif dan pelatihan kepada masyarakat dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang cara menggunakan aplikasi dengan efektif. Langkah ini akan memberikan manfaat ganda, yaitu meningkatkan tingkat

keterampilan teknologi masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi Eraterang dapat diakses dan dimanfaatkan oleh sebanyak mungkin orang. Tujuan dari perbaikan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang cara menggunakan aplikasi, diharapkan akan terjadi peningkatan efisiensi dalam pengajuan surat-surat keterangan. Selain itu, pelatihan ini juga dapat membantu dalam mengatasi beberapa kendala teknis atau pertanyaan umum yang mungkin dihadapi oleh pengguna. Dengan demikian, sosialisasi dan pelatihan dapat menjadi langkah proaktif dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dan meraih hasil maksimal dari penerapan sistem aplikasi Eraterang di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto. 2018. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Pengaruh Kualitas dan Kelengkapan Terhadap Keputusan Penggunaan*. (12). 5.
- Atmaja. 2018. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Erlangga.
- Barnes. 2016. *Strategi Manajemen dan Relasi*. Yogyakarta: Andi.
- Dharma. 2017. *Ekobistek Fakultas Ekonomi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah*. (6). 2.
- Handoko. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ibnu. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indri. 2016. *Pelayanan Publik Kepada Nasabah*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Amstrong. 2017. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Jacklin, & M. 2019. *Jurnal dan Ekonomi Bisnis. Kualitas Layanan Pada Departemen Keputusan*. (431). 7.
- Kotler. 2018. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Laksana, Mukarom. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Lupiyoadi. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2022. *Aplikasi Eraterang* (<https://www.pn-gunungsitoli.go.id/eraterang>), diakses 24 Juni 2023.
- Mela Saputri, dkk (2023), *efektivitas pelaksanaan layanan publik dengan aplikasi e-court di pengadilan negeri lubuk sikaping*, *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, e-ISSN : 2798-5539 (Online), p-ISSN : 2798-6101 (Print) <http://jmiap.pppj.unp.ac.id>
- Noviansyah. 2018. *Aplikasi Website*. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong. 2018. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Purwanto. 2018. *Metode Penulisan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rezha. 2019. *Strategi Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: Erlangga.
- Riana puspitasari, Dkk (2023), *Pengaruh kemudahan penggunaan Aplikasi, kualitas pelayanan dan Promosi terhadap minat beli ulang (studi kasus pada konsumen Pelanggan aplikasi grab di pt sido Muncul kebon jeruk)* *Manajemen Sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia Jakarta, Indonesia*
rianapuspitasari1102@gmail.com; imelda_aprileny @stei.ac.id;
- Sedarmayanti. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinambela. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- SK Dirjen Badilum Mahkamah Agung RI Nomor 44/DJU/SK/HM02.3/2/2019 tentang Pemberlakuan Aplikasi Pelayanan Terpadu Plus (PTSP+) dan Surat Keterangan Elektronik (ERATERANG) di Lingkungan Peradilan Umum.
- Sugiono. 2018. Metode Penulisan Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. Metode Penulisan. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2019. Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suryati. 2018. Manajemen Pemasaran dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Syaifullah. 2018. Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. (6). 86.
- Syamsi. 2020. Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar. Jakarta: Bina Aksara.
- Tjiptono. 2016. Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi.
- Yosi Glodia, Dkk (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar, Jurnal Administrasi Negara Volume 27 Nomor 1, Edisi April 2021 p-ISSN: 1410-8399, e-ISSN: 2615-3424