

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pemerintahan dan pelayanan publik di berbagai negara. Pemanfaatan teknologi digital mendorong terjadinya pergeseran dari sistem pelayanan konvensional menuju layanan berbasis elektronik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat [1].

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan akuntabel, penerapan TIK menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, baik dari sisi pengelolaan data, penyampaian informasi, maupun efektivitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Digitalisasi dipandang tidak hanya sebagai alat pendukung administratif, tetapi juga sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas layanan publik secara menyeluruh [2]. Kualitas layanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah atau negara pada seluruh masyarakat dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari. Digitalisasi adalah sebuah proses dalam pengolahan data yang dilakukan untuk mempermudah pemerintah dan masyarakat dalam mengakses data yang diperlukan [3].

Laju perkembangan teknologi informasi pada akhirnya menuntut badan-badan peradilan di berbagai negara tak terkecuali di Indonesia untuk mulai mengadopsi penggunaan teknologi informasi. Penerapan e-court di Indonesia telah mulai diterapkan paska keluarnya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018. Penerapan teknologi informasi dalam peradilan di Indonesia merupakan sebuah usaha Mahkamah Agung untuk melakukan reformasi peradilan melalui peningkatan dan inovasi, efisiensi struktur dan sistem. Penggunaan teknologi informasi juga membantu hakim dalam memeriksa, memutuskan dan mengadili

seuatu perkara. Dengan demikian penerapan e-court menjadi penanda era baru pengadilan modern di Indonesia [4].

Pengadilan Agama Bengkalis sebagai salah satu pengadilan tingkat pertama juga telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung layanan publik. Beberapa layanan yang tersedia meliputi e-Court, Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), antrian sidang online, layanan informasi melalui WhatsApp, serta berbagai tautan eksternal yang terhubung dengan sistem peradilan nasional. Meskipun layanan digital tersebut memberikan kemudahan, masyarakat masih menemui kendala karena layanan belum terhimpun dalam satu platform layanan digital. Layanan yang tersebar di website, aplikasi terpisah, dan tautan eksternal menyebabkan masyarakat, khususnya yang memiliki literasi digital rendah, mengalami kesulitan dalam mengakses informasi secara cepat melalui perangkat mobile. Kondisi ini juga ditemukan pada beberapa pengadilan lain yang menghadapi tantangan serupa akibat kurangnya keterpaduan layanan digital [5].

Selain kendala tersebut, terdapat pula permasalahan dalam proses pembuatan dokumen layanan, seperti surat gugatan dan surat permohonan perkara. Banyak masyarakat masih harus datang langsung ke Pengadilan Agama Bengkalis hanya untuk membuat dokumen-dokumen tersebut. Masyarakat sering mengalami kesulitan dalam menyusun surat gugatan secara mandiri sehingga tetap bergantung pada petugas pengadilan. Bagi masyarakat yang berasal dari wilayah terpencil atau pulau-pulau sekitar Bengkalis, keharusan untuk datang langsung hanya untuk membuat surat gugatan menambah biaya, waktu, dan tenaga yang tidak sedikit. Padahal, dokumen tersebut merupakan persyaratan awal sebelum pengguna dapat melanjutkan proses pendaftaran perkara melalui sistem e-Court. Akibatnya, masyarakat harus bolak-balik ke pengadilan, yang dinilai kurang efisien dan berpotensi memberatkan. Sejalan dengan penelitian Dewantoro [6], birokrasi administratif yang belum sederhana dapat memperlambat proses penyelesaian perkara meskipun sistem elektronik telah diterapkan.

Oleh karena itu, diperlukan pengembangan layanan digital yang mampu menyederhanakan proses administratif agar lebih mudah, cepat, dan dapat diakses dari mana saja. Salah satu bentuk pengembangan layanan tersebut adalah

penyediaan fitur pembuatan surat gugatan dan surat permohonan perkara secara digital. Dengan fitur ini, masyarakat cukup mengisi data melalui aplikasi, kemudian sistem secara otomatis menghasilkan dokumen dalam format PDF yang siap digunakan sebagai pendukung proses pendaftaran perkara melalui e-Court. Pendekatan ini relevan dengan kebutuhan masyarakat modern dan sejalan dengan penelitian terkait pengembangan aplikasi pelayanan digital berbasis Android yang terbukti dapat meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan layanan publik [7], [8], [9]

Untuk mendukung proses pembangunan aplikasi secara terstruktur dan memastikan setiap langkah pengembangan berjalan sesuai kebutuhan sistem, penelitian ini menggunakan metode Waterfall. Pemilihan metode ini didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya oleh Prayogi dan Rosadi yang menyatakan bahwa “metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode Waterfall hingga sampai pada tahap pengujian sistem menggunakan *blackbox testing* dan *usability scale*”, di mana sistem tersebut memperoleh tingkat usability sebesar 81%, sehingga dapat digunakan dengan baik [10]. Temuan serupa juga dijelaskan oleh Rosadi, Hakim, dan Prihatini bahwa “metode Waterfall digunakan dalam penelitian ini sebagai metode pengembangan sistem” dan menghasilkan sistem dengan tingkat keberhasilan 95% *success rate*, efisiensi 0.027, serta efektivitas keseluruhan 80.6% [11]. Oleh karena itu, metode Waterfall dinilai relevan dan efektif dalam mendukung pengembangan aplikasi Android layanan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi layanan digital berbasis Android yang menyediakan fitur pembuatan surat gugatan dan surat permohonan, serta penyajian tautan layanan Pengadilan Agama Bengkalis dalam satu aplikasi. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi sarana pendukung layanan digital yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, sekaligus membantu pihak pengadilan dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih efisien. Dengan demikian, penelitian ini mengangkat judul **“Pengembangan Aplikasi Layanan Digital Berbasis Android pada Pengadilan Agama Bengkalis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengembangan aplikasi layanan digital berbasis Android pada Pengadilan Agama Bengkalis yang dapat memfasilitasi penyediaan informasi layanan serta membantu proses pembuatan dokumen perkara secara digital agar mudah diakses oleh masyarakat?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melebar dan lebih fokus, batasan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengembangan aplikasi layanan digital berbasis Android pada Pengadilan Agama Bengkalis yang menyajikan layanan dan informasi dalam satu aplikasi. Pengembangan aplikasi berbasis website tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Fitur pembuatan dokumen perkara yang dikembangkan dibatasi pada beberapa jenis dokumen, yaitu surat gugatan cerai gugat (istri), cerai talak (suami), surat permohonan dispensasi kawin (oleh orang tua anak di bawah umur), dan surat permohonan itsbat nikah (pengesahan perkawinan yang belum tercatat di KUA). Dokumen dihasilkan dalam format PDF berdasarkan data yang diinput oleh pengguna.
3. Proses verifikasi dokumen dilakukan oleh admin Pengadilan Agama Bengkalis, meliputi pemberian status verifikasi (diterima, perlu perbaikan, atau ditolak) serta penyampaian catatan revisi. Sistem tidak mencakup proses persidangan atau penanganan perkara lebih lanjut.
4. Tanda tangan digital yang digunakan bersifat sederhana untuk keperluan validasi dokumen di aplikasi, bukan tanda tangan elektronik tersertifikasi bersifat hukum tingkat lanjut.
5. Penelitian ini tidak membahas integrasi teknis langsung dengan sistem e-Court, melainkan hanya menyediakan dokumen final yang dapat digunakan sebagai pendukung proses administrasi dan siap diunggah ke e-Court oleh pihak terkait.

6. Uji coba sistem dibatasi pada pengujian aspek fungsionalitas, tanpa membahas pengujian keamanan tingkat lanjut.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan solusi layanan digital berbasis Android yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan Pengadilan Agama Bengkalis serta mempermudah proses pembuatan dokumen perkara secara digital. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan aplikasi layanan digital berbasis Android pada Pengadilan Agama Bengkalis yang menyajikan informasi dan layanan dalam satu aplikasi sehingga dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah.
2. Mengembangkan layanan digital berupa penyusunan dokumen perkara, yaitu surat gugatan dan surat permohonan berdasarkan data yang diinput oleh pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dan pengembangan aplikasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Bagi Instansi

1. Membantu mempercepat layanan administrasi terkait pembuatan surat perkara atau gugatan.
2. Mengurangi antrean dan kunjungan masyarakat untuk pembuatan dokumen dasar.
3. Mempermudah admin dalam memeriksa, memberikan catatan revisi, dan mengunduh dokumen final.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

1.5.2 Bagi Masyarakat (Pengguna)

1. Mempermudah masyarakat dalam membuat surat gugatan dan surat permohonan perkara tanpa harus datang langsung ke pengadilan.
2. Menghemat waktu, biaya, dan tenaga terutama bagi masyarakat yang tinggal di pulau atau jauh dari pusat kota.

3. Memperoleh dokumen yang lebih rapi dan sesuai format.
4. Bisa memperbaiki dokumen sesuai catatan admin tanpa harus kembali ke pengadilan.

1.5.3 Bagi Penulis

1. Memberikan pengalaman langsung dalam merancang dan membangun aplikasi Android berbasis pelayanan publik.
2. Menerapkan ilmu Teknik Informatika pada kasus nyata di instansi pemerintahan.
3. Menambah portofolio dan kemampuan dalam mobile development, UI/UX, dan pengembangan layanan digital.