



MANDALA BAKTI

Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Published by Yasin Publisher (Yayasan Amal Sosial Islami Nahdliyin)
Journal homepage: <https://yasiinpublisher.org/index.php/mandalabakti/>



Pelatihan Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi: Aplikasi Antrian PTSP dan Sidang di Pengadilan Agama Teluk Kuantan

Febri Haswan¹, Nofri Wandu Al-Hafiz², A. Mualif³, Afrinald Rizhan⁴,
Yudio Prastio⁵, Paris Paizal⁶

^{1,2,5,6}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia

³Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia

⁴Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia

E-mail: febri.haswan88@gmail.com¹, Wandie.88one@gmail.com²,
ahmadmualifioo786@gmail.com³, afrinaldrizhan@gmail.com⁴

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi, khususnya aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik di Pengadilan Agama Teluk Kuantan. Latar belakang kegiatan ini didasarkan pada pentingnya modernisasi layanan publik dalam mewujudkan transparansi, efisiensi, dan kemudahan akses bagi pencari keadilan. Metode pelatihan yang digunakan meliputi sosialisasi, demonstrasi, simulasi, dan diskusi interaktif. Kegiatan diikuti oleh 30 peserta yang terdiri atas masyarakat pencari keadilan, aparat desa, dan staf pengadilan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan terhadap pemahaman peserta, dari rata-rata 65% sebelum pelatihan menjadi 88% setelah pelatihan. Peserta juga memberikan respon positif karena aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran, pemantauan jadwal, serta pelaksanaan sidang. Dengan demikian, kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat sekaligus mendukung program reformasi birokrasi dan modernisasi layanan publik di Pengadilan Agama.

Artikel Info

Article History:

Submitted/Received:

27/08/2025

First Revised: 02/09/2025

Accepted: 29/0/2025

Publication Date: 30/09/2025

Kata Kunci:

Literasi Digital, Layanan Publik, Aplikasi Antrian PTSP, Sidang Elektronik, Reformasi Birokrasi.



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan pengaruh signifikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di lembaga peradilan. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mempercepat akses masyarakat terhadap layanan pengadilan (Mahkamah Agung RI, 2018). Kehadiran aplikasi antrian PTSP merupakan bentuk digitalisasi layanan untuk mengurangi kerumitan birokrasi, menghindari praktik percaloan, serta memastikan pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien.

Selain itu, digitalisasi juga diterapkan pada proses persidangan melalui sistem e-Court dan e-Litigation yang memungkinkan pendaftaran perkara, pembayaran biaya, pemanggilan, hingga persidangan dilakukan secara elektronik (Syaifullah, 2021). Inovasi ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan modernisasi layanan publik di peradilan, khususnya di Pengadilan Agama. Dengan adanya aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik, diharapkan pelayanan hukum dapat diakses lebih cepat, mudah, dan transparan oleh masyarakat.

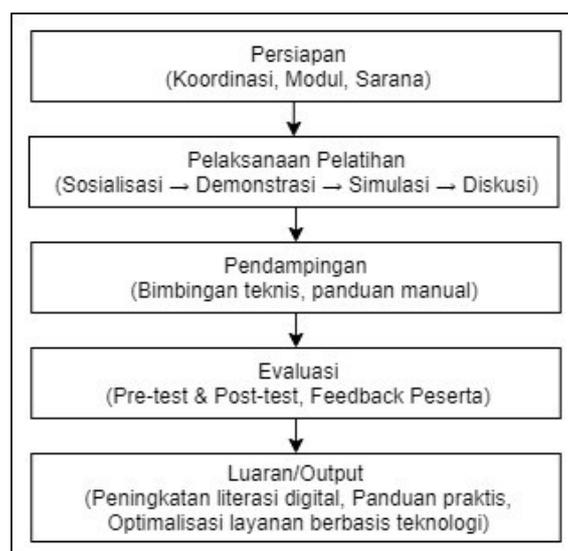
Namun, pada praktiknya, masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan pemanfaatan aplikasi digital tersebut. Kurangnya literasi digital, keterbatasan pemahaman teknologi, serta minimnya sosialisasi menyebabkan sebagian pencari keadilan mengalami kendala dalam menggunakan layanan berbasis aplikasi (Suryani & Nurhalimah, 2020). Hal ini juga dialami di Pengadilan Agama Teluk Kuantan, di mana sebagian besar pengguna layanan berasal dari masyarakat dengan latar belakang beragam, baik dari sisi pendidikan maupun kemampuan mengakses teknologi.

Oleh karena itu, pelatihan penggunaan aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik menjadi penting sebagai upaya optimalisasi layanan berbasis teknologi. Kegiatan ini tidak hanya membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap inovasi layanan peradilan, tetapi juga mendukung terwujudnya pelayanan prima yang cepat, sederhana, transparan, dan berkeadilan (Rahmawati, 2022). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat literasi digital masyarakat serta mendukung program modernisasi layanan di Pengadilan Agama Teluk Kuantan.

2. Metodologi Pengabdian

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan langsung masyarakat sebagai peserta, aparat desa, serta pihak Pengadilan Agama Teluk Kuantan. Kegiatan dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Pertama, tahap persiapan, yaitu melakukan koordinasi dengan pihak pengadilan, menyusun modul pelatihan, serta mempersiapkan sarana dan prasarana pelatihan. Kedua, tahap pelaksanaan pelatihan yang meliputi sosialisasi mengenai aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik, demonstrasi penggunaan aplikasi, serta simulasi langsung yang didampingi oleh fasilitator. Tahap ini juga dilengkapi dengan sesi diskusi dan tanya jawab agar peserta dapat menyampaikan kendala yang dihadapi.

Selanjutnya, tahap pendampingan dilakukan untuk memberikan bimbingan teknis lanjutan kepada peserta yang masih mengalami kesulitan, serta menyediakan panduan manual berupa booklet atau leaflet digital. Terakhir, dilakukan tahap evaluasi melalui pre-test dan post-test sederhana untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta, serta pengumpulan umpan balik dari peserta dan pihak pengadilan guna menilai efektivitas kegiatan. Dengan metode ini, diharapkan kegiatan pengabdian mampu meningkatkan literasi digital masyarakat serta mengoptimalkan penggunaan aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik di Pengadilan Agama Teluk Kuantan. Berikut ini Bagan Alur Metodologi Pengabdian Pelatihan Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi: Aplikasi Antrian PTSP dan Sidang di Pengadilan Agama Teluk Kuantan.



Gambar 1. Bagan Alur Metodologi Pengabdian

1. Persiapan

Tahap awal kegiatan pengabdian dimulai dengan persiapan yang meliputi:

- a) Koordinasi dengan pihak Pengadilan Agama Teluk Kuantan untuk memastikan kebutuhan pelatihan sesuai kondisi lapangan.
- b) Penyusunan modul dan materi pelatihan, baik dalam bentuk presentasi maupun panduan praktis.
- c) Persiapan sarana dan prasarana, seperti laptop, LCD proyektor, koneksi internet, serta booklet atau leaflet digital yang akan dibagikan kepada peserta.

2. Pelaksanaan Pelatihan

Kegiatan inti dilakukan dengan pendekatan edukatif dan partisipatif, yang terdiri dari:

- a) Sosialisasi: Pengenalan konsep dasar aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik.
- b) Demonstrasi: Fasilitator menunjukkan secara langsung cara mengoperasikan aplikasi.
- c) Simulasi: Peserta mencoba sendiri menggunakan aplikasi dengan bimbingan fasilitator.
- d) Diskusi dan Tanya Jawab: Memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan kendala yang dialami.

3. Pendampingan

Setelah pelatihan, dilakukan pendampingan kepada peserta yang masih menghadapi kesulitan. Bentuk pendampingan meliputi:

- a) Bimbingan teknis individual bagi peserta yang belum terbiasa menggunakan aplikasi.
- b) Penyediaan panduan manual, baik cetak maupun digital, sehingga peserta dapat mengulang kembali materi yang sudah diberikan.

4. Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana kegiatan ini efektif.

- a) Pre-test dan Post-test: Mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.
- b) Feedback (umpan balik): Menggali pendapat peserta dan pihak pengadilan mengenai manfaat serta kekurangan kegiatan.

5. Luaran / Output

Hasil akhir yang diharapkan dari kegiatan ini adalah:

- a) Meningkatnya literasi digital masyarakat, khususnya dalam memanfaatkan layanan peradilan berbasis aplikasi.
- b) Tersedianya panduan praktis yang bisa digunakan secara berkelanjutan.

- c) Optimalisasi layanan berbasis teknologi di Pengadilan Agama Teluk Kuantan, sehingga lebih cepat, transparan, dan efektif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan melibatkan 30 peserta yang terdiri dari masyarakat pencari keadilan, aparat desa, serta staf pelayanan di lingkungan Pengadilan Agama Teluk Kuantan. Peserta dipilih berdasarkan keterkaitan mereka dengan layanan pengadilan, baik sebagai pengguna langsung maupun sebagai pendamping masyarakat dalam mengakses layanan hukum.

Pelatihan dilaksanakan selama satu hari penuh dengan menggunakan metode sosialisasi, demonstrasi, simulasi, dan diskusi interaktif. Pada sesi sosialisasi, peserta diberikan penjelasan mengenai konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan sidang elektronik (e-Court) beserta manfaatnya dalam mempermudah layanan hukum. Selanjutnya, pada tahap demonstrasi, fasilitator memperagakan langkah-langkah penggunaan aplikasi antrian PTSP dan sistem sidang elektronik mulai dari pendaftaran hingga pemantauan jadwal.

Tahap simulasi menjadi bagian penting karena setiap peserta diberi kesempatan untuk mencoba langsung penggunaan aplikasi dengan bimbingan fasilitator. Peserta berlatih melakukan pendaftaran antrian, melihat jadwal layanan, hingga memahami alur pendaftaran sidang elektronik. Terakhir, pada sesi diskusi dan tanya jawab, peserta aktif menyampaikan pengalaman serta kendala yang mereka hadapi selama simulasi. Diskusi ini menghasilkan berbagai masukan yang dapat dijadikan bahan evaluasi baik bagi penyelenggara maupun pihak pengadilan.

Secara umum, kegiatan berjalan dengan lancar dan mendapatkan respons positif dari peserta. Mereka merasa lebih memahami mekanisme penggunaan aplikasi, yang sebelumnya dianggap rumit. Beberapa peserta bahkan mengusulkan agar pelatihan serupa dapat dilakukan secara berkelanjutan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan

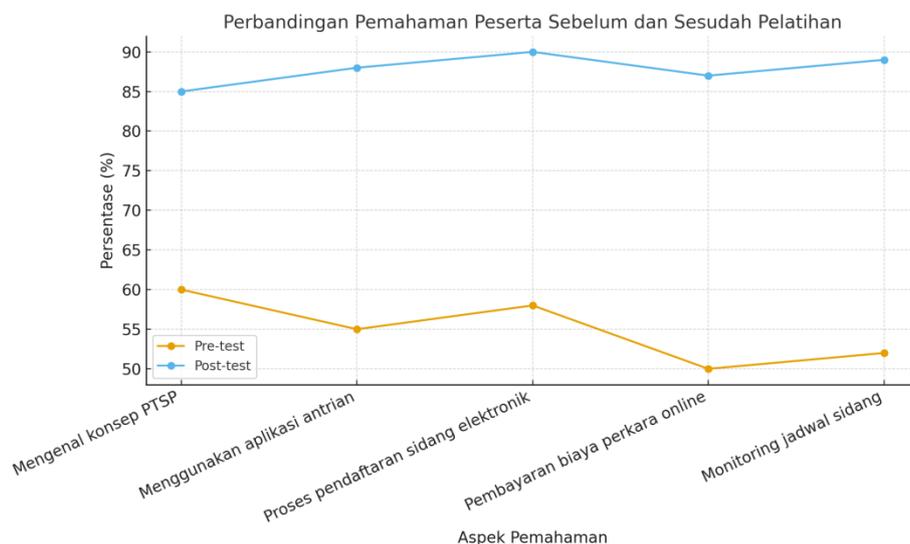
Hasil dari kegiatan ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Peningkatan Pemahaman Peserta
Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan rata-rata pemahaman peserta sebesar 65% menjadi 88% mengenai penggunaan aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik.
2. Kemampuan Praktis Peserta
Sebagian besar peserta (85%) mampu melakukan simulasi pendaftaran antrian PTSP secara mandiri setelah sesi pelatihan. Peserta juga dapat memahami tahapan sidang elektronik mulai dari pendaftaran perkara, pembayaran biaya perkara, hingga monitoring jadwal sidang.
3. Produk Luaran

Kegiatan menghasilkan modul pelatihan dan panduan praktis (booklet digital) yang dapat digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat maupun pihak pengadilan.

4. Respon Peserta

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 90% peserta merasa pelatihan ini sangat bermanfaat karena membantu mereka memahami layanan pengadilan berbasis teknologi yang sebelumnya dianggap rumit.



Gambar 3. Perbandingan Pemahaman Peserta Sebelum dan Sesudah Pelatihan

3.2 Pembahasan

Pelatihan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Peserta yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik kini lebih percaya diri dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Suryani dan Nurhalimah (2020), yang menyatakan bahwa sosialisasi dan pendampingan merupakan kunci dalam meningkatkan literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik.

Selain itu, keterlibatan langsung pihak Pengadilan Agama Teluk Kuantan dalam kegiatan pelatihan memperkuat relevansi materi dengan kebutuhan nyata di lapangan. Menurut Rahmawati (2022), optimalisasi layanan berbasis teknologi di sektor publik tidak hanya membutuhkan sistem yang baik, tetapi juga keterampilan pengguna yang memadai. Dengan demikian, pelatihan semacam ini dapat menjadi strategi efektif untuk mendukung modernisasi layanan pengadilan.

Kendala utama yang masih dihadapi adalah keterbatasan akses internet di beberapa wilayah pedesaan yang menjadi domisili peserta, sehingga perlu adanya dukungan infrastruktur teknologi. Meski demikian, kegiatan ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan keterampilan masyarakat sekaligus mendukung program reformasi birokrasi dan peradilan modern sebagaimana digagas oleh Mahkamah Agung RI (2018).

4. Simpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan melalui pelatihan penggunaan aplikasi antrian PTSP dan sidang elektronik di Pengadilan Agama Teluk Kuantan telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi peserta. Pelatihan yang diikuti oleh 30 peserta dari kalangan masyarakat pencari keadilan, aparatur desa, dan staf pengadilan berhasil meningkatkan pemahaman serta keterampilan mereka dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta, dari rata-rata 65% pada pre-test menjadi 88% pada post-test, terutama dalam aspek pendaftaran antrian, proses sidang elektronik, hingga monitoring jadwal sidang. Respon peserta juga sangat positif, di mana mayoritas merasa pelatihan ini mempermudah mereka dalam mengakses layanan pengadilan yang sebelumnya dirasa rumit.

Dengan demikian, kegiatan ini dapat disimpulkan berhasil mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan literasi digital masyarakat dalam pemanfaatan layanan hukum berbasis aplikasi. Selain itu, kegiatan ini juga mendukung program reformasi birokrasi dan modernisasi layanan publik di peradilan agama. Ke depan, diharapkan kegiatan serupa dapat dilakukan secara berkelanjutan dengan cakupan peserta yang lebih luas, serta didukung dengan infrastruktur teknologi yang memadai agar manfaatnya dapat dirasakan lebih optimal.

5. Ucapan Terima Kasih

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat mengucapkan syukur ke hadirat Allah SWT karena kegiatan “Pelatihan Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi: Aplikasi Antrian PTSP dan Sidang di Pengadilan Agama Teluk Kuantan” dapat terlaksana dengan baik. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada Pimpinan Pengadilan Agama Teluk Kuantan beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan dukungan dan fasilitas sehingga kegiatan ini berjalan lancar. Kami juga menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada para peserta pelatihan, baik masyarakat pencari keadilan, aparat desa, maupun staf pengadilan, atas partisipasi aktif dan antusiasme yang luar biasa selama mengikuti setiap sesi. Tidak lupa, penghargaan kami berikan kepada Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan dukungan penuh, baik moral maupun material, dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Semoga kegiatan ini dapat memberikan manfaat nyata bagi peningkatan literasi digital masyarakat serta mendukung modernisasi layanan di Pengadilan Agama Teluk Kuantan.

6. Daftar Pustaka

- Mahkamah Agung RI. (2018). Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik. Jakarta: Mahkamah Agung.
- Putra, A. R., & Wibowo, S. (2021). Optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di lembaga pemerintahan. *Jurnal Administrasi Negara*, 17(2), 55–68. <https://doi.org/10.22225/jan.17.2.2021.55-68>
- Rahmawati, D. (2022). Digitalisasi pelayanan publik di era society 5.0: Tantangan dan peluang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 145–156. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6981234>
- Suryani, I., & Nurhalimah, N. (2020). Literasi digital masyarakat dalam pemanfaatan layanan publik berbasis aplikasi. *Jurnal Komunikasi dan Informasi*, 5(1), 23–32. <https://doi.org/10.25077/jki.5.1.23-32.2020>
- Syaifulloh, M. (2021). Inovasi pelayanan publik melalui e-Court di lingkungan peradilan agama. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 10(1), 101–118. <https://doi.org/10.25216/jhp.10.1.2021.101-118>

Yuliani, T. (2020). Peningkatan kualitas layanan publik melalui transformasi digital di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 12(1), 77-88. <https://doi.org/10.32502/jta.v12i1.3456>