



Digitalisasi Layanan Posbakum: Studi Kebutuhan dan Model Konseptual Chatbot “SI-SATSET” Sebagai Penguatan Akses Keadilan

Neni Rakhmawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Putera Bangsa Tegal, Indonesia

*Penulis Korespondensi: rakhmawatineni@gmail.com

Abstract. *The development of digital technology has driven transformations in public services, including the judicial sector. Legal Aid Posts (Posbakum) in Religious Courts play a strategic role in ensuring access to justice, particularly for vulnerable and economically disadvantaged communities. Although Posbakum services have been implemented in accordance with Supreme Court Regulation (PERMA) Number 1 of 2014, challenges persist at the pre-litigation stage, especially regarding the public's initial legal information readiness and administrative preparedness. Field data from the Posbakum of the Slawi Religious Court for the period January-August 2025 show that out of 1,337 registered cases, approximately 600 applicants arrived with administratively incomplete documents at their initial visit. These shortcomings were generally technical and could be completed within the same service flow. This condition indicates the need to strengthen access to early legal information that is clear, understandable, and easily accessible. This study aims to analyze community needs for digital-based Posbakum services at the pre-litigation stage and to formulate a conceptual chatbot model as an alternative service enhancement. The research employs a descriptive qualitative approach through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the community requires a legal information system that is simple, interactive, and accessible via mobile devices. Based on these findings, this study proposes the SI-SATSET chatbot model (Simple, Accountable, Targeted, Efficient, and Affordable Information System) as a digital pre-litigation assistant. This model is expected to support Posbakum performance, strengthen community legal empowerment, and improve access to justice in Religious Courts.*

Keywords: *Access to Justice; Digitization; Legal Aid Posts; Religious Courts; SI-SATSET.*

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan publik, termasuk dalam sektor peradilan. Pos Bantuan Hukum (Posbakum) pada Pengadilan Agama memiliki peran strategis dalam menjamin akses keadilan bagi masyarakat, khususnya kelompok rentan dan tidak mampu. Dalam praktiknya, Posbakum telah menjalankan layanan sesuai ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2014, namun masih dijumpai tantangan pada tahap pra-perkara yang berkaitan dengan kesiapan informasi dan administratif awal masyarakat terhadap prosedur hukum. Data lapangan Posbakum Pengadilan Agama Slawi periode Januari-Agustus 2025 menunjukkan bahwa dari 1.337 perkara yang masuk, sekitar 600 pemohon datang dengan dokumen yang belum sepenuhnya siap secara administratif pada saat kedatangan awal, yang umumnya bersifat teknis dan dapat dilengkapi dalam alur layanan yang sama. Kondisi ini merefleksikan adanya kebutuhan penguatan akses informasi hukum awal yang mudah dipahami dan dijangkau masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan masyarakat terhadap layanan Posbakum berbasis digital pada tahap pra-perkara serta merumuskan rancangan model konseptual chatbot sebagai alternatif penguatan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen layanan Posbakum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan sistem informasi hukum yang sederhana, interaktif, dan mudah diakses melalui perangkat seluler. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merancang model chatbot SI-SATSET (Sistem Informasi Sederhana, Akuntabel, Tepat Sasaran, Efisien, dan Terjangkau) sebagai asisten digital pra-perkara. Model ini diharapkan mampu mendukung kinerja Posbakum, memperkuat legal empowerment masyarakat, serta meningkatkan efektivitas dan kualitas akses keadilan di lingkungan Pengadilan Agama.

Kata Kunci: Akses Keadilan; Digitalisasi; Pengadilan Agama; Pos Bantuan Hukum; SI-SATSET.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah menjadi katalisator utama bagi reformasi sektor publik, termasuk pada lembaga peradilan. Tren global menuju *e-government* dan *e-justice* menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel (Wulandari, 2020). Dalam konteks Indonesia, transformasi

ini diwujudkan melalui berbagai program modernisasi peradilan yang digagas oleh Mahkamah Agung, salah satunya melalui penguatan dan digitalisasi layanan peradilan.

Pos Bantuan Hukum (Posbakum) di Pengadilan Agama memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam menjamin akses keadilan (*access to justice*), khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan finansial dan literasi hukum (Nasution, 2011). Melalui Posbakum, pencari keadilan memperoleh layanan konsultasi, informasi hukum, serta bantuan penyusunan dokumen perkara secara cuma-cuma. Dalam praktiknya, Posbakum Pengadilan Agama telah menjalankan fungsi tersebut secara profesional dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Data lapangan pada Posbakum Pengadilan Agama Slawi periode Januari-Agustus 2025 menunjukkan bahwa dari 1337 perkara yang masuk, sekitar 600 pemohon datang dengan kondisi dokumen perkara yang belum sepenuhnya siap secara administratif pada saat kedatangan awal. Kondisi tersebut pada umumnya dapat diselesaikan dalam alur layanan yang sama melalui arahan, penjelasan prosedural, dan pendampingan aktif dari petugas Posbakum sebelum pemohon menuju loket pendaftaran perkara.

Ketidaksiapan administrasi tersebut umumnya bersifat teknis, seperti belum dilakukan fotokopi dokumen identitas, belum tersedianya materai, atau masih perlunya pemenuhan persyaratan tambahan tertentu, antara lain surat keterangan domisili dan surat keterangan dari desa/kelurahan, baik pada perkara cerai maupun perkara lain yang mensyaratkan dokumen keterangan dari pemerintah desa. Kondisi ini berimplikasi pada perlunya penyesuaian alur layanan pada tahap pra-pendaftaran perkara.

Dalam praktik pelayanan, Posbakum tetap memberikan layanan hukum awal secara substantif dengan melakukan penyesuaian alur layanan pada tahap pra-pendaftaran perkara, sembari mengarahkan pemohon untuk melengkapi persyaratan administratif yang diperlukan. Pada tataran yang lebih luas, kondisi ini merefleksikan pentingnya penguatan mekanisme penyediaan informasi hukum awal sebagai bagian dari upaya meningkatkan *legal empowerment* masyarakat.

Meskipun Mahkamah Agung telah menerbitkan PERMA Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu, dinamika kebutuhan masyarakat di tingkat pra-perkara menunjukkan bahwa dukungan inovasi layanan berbasis teknologi masih diperlukan. Tantangan ini semakin relevan mengingat sebagian masyarakat belum sepenuhnya mampu mengakses informasi hukum melalui kanal resmi yang tersedia, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman prosedural atau ketergantungan pada sumber informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Kondisi tersebut menegaskan bahwa digitalisasi peradilan tidak cukup hanya berfokus pada tahapan persidangan (*e-court*), melainkan juga harus diperkuat dari hulu, yaitu dengan menyediakan layanan informasi yang mudah diakses, dipahami, dan bersifat preventif. Dalam konteks ini, inovasi digital diposisikan sebagai pelengkap dan penguat terhadap layanan Posbakum yang telah berjalan, bukan sebagai pengganti peran petugas.

Penelitian-penelitian sebelumnya banyak membahas digitalisasi peradilan dan efektivitas bantuan hukum, terutama pada aspek implementasi *e-court* dan kebijakan layanan hukum gratis. Namun, kajian yang secara khusus menyoroti kebutuhan masyarakat pada tahap pra-perkara serta potensi pemanfaatan teknologi chatbot sebagai sarana edukatif dan preventif masih relatif terbatas. Belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengkaji kebutuhan riil pengguna Posbakum sekaligus merumuskan model layanan digital yang terintegrasi dan kontekstual.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan holistik yang mengombinasikan analisis kebutuhan di tingkat akar rumput (*grassroot*) dengan perumusan model konseptual chatbot inovatif. Penelitian ini tidak bertujuan mengevaluasi atau mengkritisi layanan Posbakum yang telah ada, melainkan merancang prototipe penguatan layanan digital berupa chatbot bernama SI-SATSET. Nama SI-SATSET merupakan akronim dari Sistem Informasi Sederhana, Akuntabel, Tepat Sasaran, Efisien, dan Terjangkau, yang mencerminkan prinsip-prinsip desain chatbot ini dalam memberikan layanan hukum pra-perkara yang mudah diakses dan efektif. Model ini dirancang sebagai asisten digital pra-perkara yang berorientasi pada pemenuhan informasi, edukasi, dan perlindungan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki dua tujuan utama, yaitu: (1) menganalisis kebutuhan masyarakat terhadap layanan informasi digital pada tahap pra-perkara di Posbakum Pengadilan Agama Slawi, dan (2) merumuskan rancangan model konseptual chatbot SI-SATSET sebagai sarana pendukung layanan hukum yang berorientasi pada perluasan akses keadilan, penguatan perlindungan masyarakat, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian pada hakikatnya merupakan kegiatan ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang sistematis dan mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan data dan fakta empiris (Asikin, 2004). Dalam tulisan ini, penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat

terhadap layanan Posbakum digital serta merumuskan model konseptual chatbot SI-SATSET sebagai bentuk penguatan layanan hukum yang telah berjalan.

Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, serta kebutuhan pengguna layanan Posbakum secara komprehensif. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menilai atau mengevaluasi kinerja Pengadilan Agama maupun Posbakum, melainkan untuk memahami dinamika interaksi layanan pada tahap pra-perkara dan memetakan peluang inovasi digital yang dapat mendukung peningkatan efektivitas layanan (Utami, 2023).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemohon layanan Posbakum, petugas Posbakum, serta pihak terkait di Pengadilan Agama Slawi. Wawancara dilakukan secara terbatas dan terarah untuk menggali kebutuhan informasi hukum awal, pola pelayanan, serta harapan terhadap pengembangan layanan digital. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti register perkara dan layanan Posbakum, peraturan perundang-undangan yang relevan, serta literatur ilmiah yang berkaitan dengan digitalisasi layanan hukum dan akses keadilan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Observasi dilakukan secara non-partisipatif terhadap alur layanan Posbakum untuk memahami proses pelayanan secara faktual, sedangkan telaah dokumen digunakan untuk memperkuat pemahaman terhadap konteks normatif dan administratif layanan. Seluruh proses pengumpulan data dilaksanakan dengan tetap menjunjung tinggi prinsip profesionalitas, etika penelitian, serta penghormatan terhadap mekanisme kerja institusi peradilan.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan menafsirkan, mengelompokkan, serta menghubungkan data sesuai dengan fokus dan tema penelitian (Sugiyono, 2019). Hasil analisis disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang menekankan pada kebutuhan masyarakat dan potensi penguatan layanan, tanpa menggeneralisasi atau menilai kinerja institusi secara normatif.

Melalui pendekatan dan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai kebutuhan riil masyarakat terhadap layanan Posbakum digital, sekaligus menghasilkan rancangan model konseptual chatbot SI-SATSET yang relevan, aplikatif, dan selaras dengan prinsip akses keadilan serta praktik pelayanan profesional yang telah diterapkan oleh Pengadilan Agama dan Posbakum.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validasi Kebutuhan Empiris, Kesenjangan Layanan, dan Hambatan Struktural Akses Keadilan

Bagian ini menyajikan temuan empiris yang menjadi fondasi utama dalam studi kebutuhan (*needs assessment*) bagi perancangan model konseptual chatbot SI-SATSET. Analisis difokuskan pada keterbatasan jangkauan layanan manual dalam menjawab kebutuhan informasi hukum awal masyarakat pencari keadilan, khususnya dalam konteks pemerataan distribusi informasi prosedural.

Efektivitas Pos Bantuan Hukum (Posbakum) di Pengadilan Agama (PA) Slawi sebagai instrumen penjamin hak konstitusional masyarakat kurang mampu sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kemudahan akses terhadap informasi prosedural yang akurat serta mudah dipahami. Berdasarkan observasi lapangan dan analisis data administrasi Posbakum PA Slawi periode Januari-Agustus 2025, ditemukan bahwa pada tahap pra-perkara masih terdapat tantangan dalam pemenuhan kebutuhan informasi awal oleh sebagian masyarakat pencari keadilan.

Perlu ditegaskan bahwa layanan Posbakum Pengadilan Agama Slawi selama ini telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2014. Dalam praktiknya, petugas Posbakum tetap memberikan layanan awal berupa penjelasan prosedural dan pendampingan penyusunan dokumen perkara, meskipun pada saat kedatangan awal berkas pemohon belum sepenuhnya lengkap. Kelengkapan administratif tersebut umumnya diarahkan untuk dipenuhi sebelum pemohon melanjutkan ke tahap pendaftaran perkara.

Praktik ini merupakan bentuk adaptasi layanan yang bertujuan menjaga efektivitas alur pelayanan sekaligus memastikan hak masyarakat untuk memperoleh akses keadilan tetap terpenuhi. Dengan demikian, kondisi tersebut tidak dapat dipahami sebagai kelemahan institusional, melainkan sebagai bagian dari upaya responsif petugas dalam menghadapi variasi kesiapan pemohon.

Berdasarkan data Posbakum Pengadilan Agama Slawi periode Januari-Agustus 2025 menunjukkan bahwa dari 1337 perkara yang masuk, sekitar 600 pemohon datang dengan kondisi dokumen pendukung yang belum sepenuhnya siap, khususnya terkait fotokopi KTP, materai atau persyaratan tambahan tertentu, antara lain surat keterangan domisili dan surat keterangan dari desa/kelurahan, baik pada perkara cerai maupun perkara lain yang mensyaratkan dokumen keterangan dari pemerintah desa. Temuan ini lebih tepat dipahami sebagai indikasi bahwa mekanisme penyebaran informasi hukum yang tersedia belum sepenuhnya dapat dipahami secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perlu dicatat bahwa informasi mengenai persyaratan perkara perdata Islam pada dasarnya telah dipublikasikan melalui laman resmi Pengadilan Agama. Namun, dalam praktiknya masih dijumpai beberapa kendala, antara lain:

- 1) Keterbatasan ketelitian sebagian pemohon dalam memahami rincian persyaratan.
- 2) Adanya variasi persyaratan administratif tambahan yang bergantung pada karakteristik perkara, serta.
- 3) Perbedaan tingkat literasi hukum masyarakat, sehingga informasi yang tersedia belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara efektif.

Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya *transaction cost non-moneter*, khususnya bagi masyarakat yang bekerja di sektor informal atau berdomisili jauh dari pengadilan. Kunjungan ulang untuk melengkapi dokumen berimplikasi pada tambahan biaya transportasi, kehilangan waktu kerja, serta beban psikologis. Temuan kualitatif menggambarkan dinamika tersebut secara lebih proporsional. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan yang muncul bersifat prosedural dan informasional, bukan akibat dari kurangnya kualitas pelayanan. Situasi tersebut juga menegaskan bahwa asas peradilan sederhana, cepat, dan berbiaya ringan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 masih memerlukan dukungan instrumen tambahan, khususnya pada tahap pra-perkara.

Dengan demikian, kebutuhan digitalisasi layanan Posbakum muncul sebagai upaya untuk menjembatani kesenjangan antara keterbukaan informasi yang telah tersedia dengan keterbatasan pemahaman masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan informasi tersebut secara efektif. Praktik layanan Posbakum hingga saat ini masih bertumpu pada interaksi tatap muka secara langsung. Pola layanan ini secara inheren memiliki keterbatasan temporal dan geografis, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu kerja atau berdomisili jauh dari pengadilan.

Dalam praktiknya, staf Posbakum kerap melakukan langkah-langkah adaptif untuk memastikan masyarakat tetap memperoleh manfaat layanan. Tidak jarang petugas memberikan penjelasan di luar jam layanan formal atau membantu menyusun gambaran awal dokumen perkara meskipun berkas pendukung belum sepenuhnya lengkap. Praktik tersebut mencerminkan fleksibilitas layanan, dedikasi, dan profesionalisme staf Posbakum dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas bantuan hukum. Posbakum tidak membatasi layanan hanya kepada pemohon yang telah memenuhi seluruh persyaratan administratif, melainkan menjalankan fungsi bantuan hukum secara substantif melalui pemberian advis hukum, pemetaan permasalahan, serta pendampingan awal sejak tahap pra-perkara.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa Posbakum berperan sebagai fasilitator akses keadilan, bukan sekadar unit administratif. Dengan memberikan layanan terlebih dahulu, kemudian mengarahkan pemohon untuk melengkapi persyaratan sebelum pendaftaran perkara, Posbakum memastikan bahwa proses hukum tetap berjalan secara humanis sekaligus tertib secara administratif.

Namun, dalam sistem layanan yang sepenuhnya berbasis tatap muka, pola layanan adaptif tersebut secara tidak langsung menimbulkan beban kerja tambahan yang bersifat struktural. Staf Posbakum kerap harus mengalokasikan waktu yang cukup besar untuk melakukan edukasi administratif dasar secara berulang, di samping tugas utama pendampingan hukum substantif. Kondisi ini tidak mencerminkan kelemahan institusi, melainkan merupakan konsekuensi logis dari keterbatasan sistem layanan manual dalam merespons kompleksitas kebutuhan masyarakat dengan tingkat literasi hukum yang beragam.

Oleh karena itu, inovasi digital melalui pengembangan chatbot SI-SATSET diposisikan sebagai instrumen pendukung yang bersifat komplementer, bukan substitutif. Kehadirannya diharapkan dapat membantu mempersiapkan pemohon sejak tahap awal, mengurangi kebutuhan edukasi administratif yang repetitif, serta memungkinkan staf Posbakum memfokuskan energi dan keahliannya pada pendampingan hukum yang lebih mendalam dan bernilai substantif.

Justifikasi Teoretis: Digitalisasi sebagai Instrumen Koreksi Keadilan dan *Legal Empowerment*

Kesenjangan akses informasi hukum yang dialami sebagian pemohon Posbakum dapat dianalisis melalui kerangka Teori Keadilan Distribusi John Rawls (Rawls, 2009). Dalam konsep *justice as fairness*, Rawls menegaskan bahwa *social primary goods* yakni sumber daya dasar yang memungkinkan individu berpartisipasi secara setara dalam kehidupan sosial harus didistribusikan secara adil. Dalam konteks layanan hukum, informasi prosedural yang jelas, akurat, dan mudah diakses dapat dipahami sebagai *primary good* yang bersifat fundamental bagi terwujudnya keadilan prosedural (*procedural justice*).

Temuan empiris menunjukkan bahwa sebagian pemohon masih menghadapi *transaction cost* yang relatif tinggi, seperti kebutuhan untuk bolak-balik melengkapi dokumen, kehilangan waktu kerja, maupun tambahan biaya transportasi. Kondisi ini tidak sepenuhnya disebabkan oleh keterbatasan pemohon ataupun kualitas layanan Posbakum, melainkan lebih merupakan konsekuensi dari sistem layanan manual yang harus melayani kebutuhan masyarakat dengan latar belakang literasi hukum dan sosial yang sangat beragam. Dalam

situasi tersebut, baik masyarakat pencari keadilan maupun staf Posbakum sama-sama berupaya beradaptasi dalam keterbatasan mekanisme layanan yang tersedia.

Dari perspektif Rawlsian, kondisi ini dapat dipahami sebagai tantangan keadilan prosedural, di mana distribusi informasi hukum belum sepenuhnya merata. Prinsip Perbedaan (*Difference Principle*) Rawls menekankan bahwa setiap ketimpangan harus diatur sedemikian rupa agar memberikan manfaat terbesar bagi kelompok yang paling kurang beruntung (*the least advantaged*). Ketika akses terhadap informasi hukum awal masih terbatas, kelompok masyarakat rentan berpotensi menanggung beban prosedural yang lebih besar, meskipun secara substantif mereka telah memperoleh layanan hukum yang profesional dan responsif dari Posbakum.

Dalam konteks inilah pengembangan chatbot SI-SATSET diposisikan sebagai mekanisme korektif yang bersifat sistemik dan komplementer. Dengan menyediakan akses informasi prosedural yang instan, gratis, dan tersedia selama 24 jam, SI-SATSET berfungsi untuk menurunkan beban informasi yang sebelumnya harus ditanggung pemohon, sekaligus membantu mengurangi tekanan administratif yang bersifat repetitif pada staf Posbakum. Digitalisasi, dengan demikian, tidak dimaknai sebagai kritik terhadap praktik layanan yang telah berjalan, melainkan sebagai langkah etis dan strategis untuk memperkuat keadilan prosedural sesuai prinsip Rawls, sambil menjaga keseimbangan peran antara masyarakat dan penyedia layanan (Utami, 2023).

Dari sudut pandang *legal empowerment*, pengembangan SI-SATSET merepresentasikan evolusi layanan bantuan hukum dari pola konvensional berbasis tatap muka menuju pendekatan pemberdayaan hukum berbasis digital. Konsep *legal empowerment* menekankan pentingnya memperkuat kapasitas individu agar mampu memahami, menggunakan, dan menavigasi sistem hukum secara lebih mandiri (Golub, 2010).

Dalam kerangka ini, SI-SATSET memungkinkan proses pemberdayaan hukum berlangsung secara berlapis dan berkelanjutan. Pertama, melalui penyediaan informasi hukum dasar dan prosedural yang mudah diakses, pemohon memperoleh pemahaman awal mengenai *rules of the game* dalam beracara di pengadilan. Pengetahuan ini mendorong peningkatan kapasitas diri, sehingga masyarakat tidak sepenuhnya berada pada posisi pasif ketika berinteraksi dengan sistem peradilan.

Kedua, akses informasi digital mendorong partisipasi yang lebih proaktif. Pemohon yang telah memperoleh gambaran awal mengenai jenis perkara, persyaratan dokumen, dan alur prosedural cenderung datang ke Posbakum dalam kondisi yang lebih siap secara administratif.

Hal ini berimplikasi positif terhadap efisiensi alur layanan tanpa mengurangi kualitas pendampingan hukum yang bersifat substantif.

Manfaat tersebut tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga oleh staf Posbakum. Dengan berkurangnya kebutuhan edukasi administratif dasar yang bersifat repetitif, staf Posbakum dapat lebih memfokuskan waktu dan keahliannya pada fungsi inti bantuan hukum, seperti pemberian advis hukum, analisis perkara, dan pendampingan substantif. Dengan demikian, SI-SATSET diposisikan bukan sebagai pengganti peran manusia, melainkan sebagai instrumen pendukung yang memperkuat peran profesional Posbakum sekaligus meningkatkan kapasitas masyarakat pencari keadilan.

Rancang Bangun Model Konseptual Chatbot SI-SATSET dan Keunggulan Komparatif

Model chatbot SI-SATSET (*Sistem Informasi Sederhana, Akuntabel, Tepat Sasaran, Efisien, dan Terjangkau*) dirumuskan sebagai prototipe solusi digital yang lahir dari validasi kebutuhan empiris di Posbakum. Tujuan utama pengembangannya bukan untuk menggantikan layanan tatap muka, melainkan untuk melengkapinya dengan kanal informasi digital yang inklusif, mudah diakses, dan selaras dengan karakteristik masyarakat pengguna layanan peradilan agama.

Sistem SI-SATSET dirancang menggunakan pendekatan *Retrieval-Based System*, sebuah pilihan strategis yang relevan dalam konteks layanan hukum yang menuntut kepastian dan akuntabilitas tinggi (Mahkamah Agung RI, 2020). Berbeda dengan sistem *generative AI* yang berpotensi menghasilkan jawaban di luar kendali sumber hukum resmi, pendekatan retrieval-based hanya menampilkan respons yang bersumber dari basis pengetahuan (*knowledge base*) yang telah diverifikasi dan disetujui.

Arsitektur konseptual SI-SATSET mencakup beberapa komponen utama:

a. Front-end Interface

Dirancang sederhana dan mudah digunakan, seperti integrasi dengan WhatsApp API atau webchat responsif, guna meminimalkan hambatan adopsi teknologi tanpa keharusan mengunduh aplikasi tambahan.

b. Modul Natural Language Processing (NLP) Dasar

Berfungsi mengenali pertanyaan pemohon (*intent recognition*, misalnya “mau isbat nikah”) serta mencocokkan kata kunci (*keyword matching*).

c. Knowledge base (KB) Berlapis

Basis data yang terstruktur secara hierarkis, terdiri dari:

1. Regulasi tingkat nasional (UU, PERMA),
2. Prosedural internal pengadilan (SOP, *daftar persyaratan*),

3. Lapisan Responsif (FAQ berbasis log pertanyaan pemohon).

Keunggulan komparatif SI-SATSET terletak pada kesederhanaan desain dan orientasi inklusivitasnya. Digitalisasi dalam model ini tidak menciptakan hambatan eksklusif baru, melainkan memperluas jangkauan layanan informasi hukum dengan tetap menjaga kesesuaian terhadap prinsip *access to justice* dalam kerangka Rawls.

Analisis Implementasi, Tantangan Institusional, dan Penegasan Kebaruan Penelitian

Implementasi SI-SATSET tentu tidak terlepas dari tantangan etis dan institusional. Salah satu isu utama adalah risiko miskomunikasi atau misinformation. Risiko ini dimitigasi dengan penetapan batasan fungsional yang jelas, yaitu bahwa chatbot hanya berfungsi sebagai sarana edukasi awal dan tidak memberikan nasihat hukum substantif. Untuk perkara yang kompleks, sistem secara otomatis mengarahkan pemohon agar berkonsultasi langsung dengan petugas Posbakum (Rahmawati, 2020).

Tantangan lain berkaitan dengan keberlanjutan institusional. Keberhasilan jangka panjang sangat bergantung pada pemeliharaan *Knowledge Base*. Untuk itu diperlukan kebijakan institusional yang menunjuk *Knowledge Base Curator* dari kalangan staf hukum yang kompeten, yang bertugas memverifikasi dan memperbarui konten setiap kali terdapat Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) atau Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) baru.

Kehadiran mekanisme *Human-in-the-Loop* (HITL) ini bukan hanya menjaga akurasi sistem, tetapi juga memastikan agar teknologi tetap berpijak pada standar hukum yang berlaku. Tanpa dukungan kelembagaan ini, sistem berisiko kehilangan relevansi dan menurunkan tingkat kepercayaan publik.

SI-SATSET menghadirkan peluang kebijakan yang transformatif melalui data query log pengguna (pertanyaan yang sering diajukan). Data ini merupakan aset penting yang berfungsi sebagai audit kebutuhan hukum masyarakat, misalnya menunjukkan isu hukum yang paling sering muncul seperti Cerai Gugat, Dispensasi Nikah, atau Isbat Nikah.

Data ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*), misalnya untuk mengidentifikasi jenis perkara yang paling sering diajukan dan merancang program sosialisasi hukum yang lebih tepat sasaran (Utami, 2023). Dengan demikian, chatbot berkontribusi tidak hanya pada layanan langsung, tetapi juga pada peningkatan kualitas tata kelola peradilan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi tiga dimensi utama:

a. Validasi Empiris Berbasis Data Layanan

Penelitian ini menyajikan data lapangan Posbakum Pengadilan Agama Slawi periode Januari-Agustus 2025 yang menunjukkan bahwa sekitar 600 pemohon datang pada tahap

awal dengan kondisi dokumen perkara yang belum sepenuhnya siap secara administratif. Data ini tidak dimaknai sebagai kelemahan layanan, melainkan sebagai indikator objektif kebutuhan masyarakat terhadap penguatan sistem informasi pra-layanan, sehingga menjadi dasar empiris yang kuat bagi urgensi digitalisasi layanan hukum.

b. Justifikasi Konseptual Berbasis Teori Keadilan

Temuan empiris tersebut kemudian dianalisis menggunakan Teori Keadilan Distribusi John Rawls, khususnya dalam kerangka keadilan prosedural (*procedural justice*). Digitalisasi diposisikan sebagai instrumen korektif untuk memperluas distribusi informasi hukum sebagai *primary social goods*, sehingga mampu mengurangi ketimpangan akses informasi yang selama ini berdampak lebih besar pada kelompok masyarakat rentan, tanpa menggeser atau mengurangi peran institusional Posbakum.

c. Rancang Bangun Solusi

Penelitian ini menghadirkan model konseptual chatbot berbasis retrieval system yang dirancang secara spesifik untuk konteks layanan Posbakum di lingkungan peradilan agama. Model ini berorientasi pada penurunan transaction cost masyarakat pencari keadilan, melalui penyediaan informasi prosedural yang akurat, terstandar, dan mudah diakses, tanpa menggantikan fungsi pendampingan hukum substantif yang tetap menjadi kewenangan dan keunggulan staf Posbakum.

Melalui integrasi ketiga dimensi tersebut, penelitian ini tidak berhenti pada identifikasi persoalan layanan Posbakum, tetapi secara komprehensif menawarkan solusi penguatan layanan yang berbasis data empiris, berlandaskan teori keadilan, serta realistis untuk diimplementasikan secara institusional. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan model digitalisasi layanan bantuan hukum sebagai bagian dari upaya penguatan akses keadilan di lingkungan peradilan agama modern di Indonesia.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) di Pengadilan Agama Slawi pada prinsipnya telah berjalan secara baik, profesional, dan responsif dalam melayani masyarakat pencari keadilan. Dalam praktiknya, Posbakum secara aktif memberikan penjelasan hukum, advis prosedural, serta pendampingan substantif sejak tahap pra-perkara. Namun demikian, pada tahap awal tersebut masih dijumpai tantangan struktural berupa kesenjangan informasi prosedural yang bersumber dari keterbatasan sistem layanan yang sepenuhnya berbasis tatap muka.

Data lapangan menunjukkan bahwa sekitar 600 pemohon datang pada tahap awal dengan kondisi dokumen yang belum sepenuhnya lengkap secara administratif. Situasi ini berimplikasi pada meningkatnya transaction cost bagi pemohon, potensi penyesuaian alur layanan, serta kebutuhan alokasi waktu tambahan bagi staf Posbakum untuk memberikan edukasi administratif dasar secara berulang. Kondisi tersebut bukan merupakan akibat kelalaian individu maupun kurangnya dedikasi petugas, melainkan mencerminkan keterbatasan sistem manual dalam merespons kompleksitas kebutuhan masyarakat dengan tingkat literasi hukum yang beragam.

Analisis dengan menggunakan kerangka Teori Keadilan Distribusi John Rawls menunjukkan bahwa kesenjangan akses terhadap informasi prosedural dapat berimplikasi pada ketidakadilan prosedural, di mana kelompok masyarakat yang paling rentan berpotensi menanggung beban paling besar dalam proses pencarian keadilan.

Dalam konteks ini, digitalisasi layanan Posbakum dipahami bukan sebagai kritik terhadap praktik pelayanan yang telah berjalan, melainkan sebagai instrumen pendukung yang bersifat korektif dan preventif untuk memperluas distribusi informasi hukum sebagai primary social goods, sejalan dengan prinsip *fairness* dan *access to justice*.

Sebagai tindak lanjut atas temuan tersebut, penelitian ini mengajukan model konseptual chatbot SI-SATSET (Sistem Informasi Sederhana, Akuntabel, Tepat Sasaran, Efisien, dan Terjangkau) yang dirancang menggunakan pendekatan retrieval-based system guna menjaga akurasi dan akuntabilitas informasi hukum. SI-SATSET diposisikan sebagai asisten digital pra-perkara yang bersifat komplementer, dengan fungsi utama: (1) memberdayakan masyarakat melalui akses informasi prosedural yang instan dan mandiri; (2) mengurangi intensitas edukasi administratif dasar yang bersifat repetitif, sehingga staf Posbakum memiliki ruang waktu yang lebih optimal untuk menjalankan fungsi bantuan hukum secara substantif, seperti pemberian advis hukum, konsultasi, pemetaan permasalahan hukum, serta pendampingan awal pra-perkara; (3) menyediakan data empirik berupa *query log* yang berpotensi dimanfaatkan sebagai dasar perumusan kebijakan layanan berbasis bukti (*evidence-based policy*) bagi pengadilan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan kebaruan pada tiga aspek utama, yaitu validasi kebutuhan empiris berbasis data layanan Posbakum, justifikasi konseptual berbasis Teori Keadilan Rawls, serta perancangan model chatbot yang kontekstual dan selaras dengan tata kelola kelembagaan peradilan. Secara keseluruhan, SI-SATSET dipandang sebagai langkah strategis untuk memperkuat akses keadilan, meningkatkan efisiensi layanan publik, dan mendukung keberlanjutan inovasi digital, tanpa mengurangi peran sentral Posbakum sebagai garda terdepan bantuan hukum di lingkungan peradilan agama.

REFERENSI

- Adnan Buyung Nasution. (2011). *Bantuan hukum di Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan.
- Asikin, Z. (2004). *Pengantar metode penelitian hukum*. RajaGrafindo Persada.
- Golub, S. (2010). What is legal empowerment? An introduction. *International Journal of Human Rights*, 8(3), 3–14.
- Haryanto, A. R. R., & Hidayat, T. M. (2020). Akses keadilan bagi masyarakat pencari keadilan di era digital. *Jurnal Media Hukum*, 27(1), 29–42.
- Laporan Internal Pos Bantuan Hukum Pengadilan Agama Slawi. (2025). *Laporan internal pos bantuan hukum pengadilan agama slawi periode Januari–Agustus 2025*.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2020). *Cetak biru pembaruan peradilan 2010–2035*. Mahkamah Agung RI.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di Lingkungan Peradilan.
- Rahmawati, N., & Hartono, B. (2022). Implementasi e-court dan dampaknya terhadap akses keadilan di pengadilan agama. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 11(2), 215–230.
- Rawls, J. (2009). *A theory of justice* (Rev. ed.). Harvard University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utami, S. (2023). Digitalisasi posbakum: Strategi akses keadilan bagi masyarakat rentan. *Jurnal Peradilan Agama*, 14(1), 55–70.
- Wihandono, P. (2018). Hambatan dan tantangan dalam penerapan e-court di lingkungan peradilan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(3), 605–619.
- Wulandari, M., & Syarifuddin, M. (2022). Transformasi digital dalam pelayanan publik di sektor hukum: Tinjauan konsep dan implementasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 89–105.*