

## BUDAYA KERJA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PENGADILAN NEGERI SAMPIT KELAS IB

*Work Culture in Improving Public Services at the Class IB Sampit District Court Office*

**Rakhmah Hidayanti<sup>1\*</sup>**

**Saipul<sup>2\*</sup>**

**Junaidi<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

Email:

<sup>1</sup>[rakhmahhidayanti2019@gmail.com](mailto:rakhmahhidayanti2019@gmail.com)

<sup>2</sup>[saiipul@umpr.ac.id](mailto:saiipul@umpr.ac.id)

<sup>3</sup>[junaidikapos@gmail.com](mailto:junaidikapos@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan budaya kerja baru dalam peningkatan kapasitas dan kapabilitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Responden penelitian terdiri dari para pejabat dan staf di pengadilan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan yang signifikan akan adopsi budaya kerja baru yang lebih terbuka, inklusif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Budaya kerja yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan pembelajaran berkelanjutan di identifikasi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kapasitas dan kapabilitas ASN. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya perubahan dalam kebijakan dan praktik manajemen di pengadilan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan profesional ASN.

### Kata Kunci:

Budaya kerja baru, Kapasitas ASN, Kapabilitas ASN, Pelayanan Publik, kebutuhan budaya kerja, Kolaborasi, Inovasi, Pembelajaran berkelanjutan

### Keywords:

New work culture, Civil servant capacity, Civil servant capability, Public service, Work culture needs, Innovation, Continuous learning

### Abstract

*This research aims to analyze the need for a new work culture in improving the capacity and capability of Civil Servants (ASN) at the Class IB District Court of Sampit. The research method used in this study was in-depth interviews and documentary studies. Research respondents consisted of officials and staff at the court. The results showed that there is a significant need for the adoption of a new work culture that is more open, inclusive, and oriented towards public service. A work culture that supports collaboration, innovation, and continuous learning was identified as key factors in enhancing the capacity and capability of ASN. The implications of this research suggest the need for changes in management policies and practices in the court to create a work environment that supports the professional growth and development of ASN.*



©2025 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan tuntutan reformasi birokrasi yang semakin mendesak, pemerintah di berbagai negara terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui peningkatan kapasitas dan kapabilitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagai bagian

integral dari sistem peradilan di Indonesia, Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB merupakan Lembaga Peradilan Tingkat Pertama yang berada di bawah Mahkamah Agung Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman dan Undang-Undang Nomor 49 tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum. adalah memegang peran penting dalam menjaga keadilan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam konteks ini, budaya kerja di dalam organisasi publik seperti Pengadilan Negeri memiliki peran yang sangat vital. Budaya kerja yang sehat dan progresif menjadi landasan bagi efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi

lembaga tersebut. Di tengah dinamika perkembangan zaman, kebutuhan akan adopsi budaya kerja baru yang relevan dan adaptif menjadi semakin penting.

Khususnya, Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB, sebagai bagian dari sistem peradilan di Indonesia, tidak terkecuali dari tuntutan untuk terus melakukan peningkatan dalam segala aspek, termasuk kapasitas dan kapabilitas ASN. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pengenalan dan implementasi budaya kerja baru yang sesuai dengan konteks lokal dan kebutuhan organisasi menjadi hal yang krusial.

Melalui penelitian ini, kami bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan akan budaya kerja baru dalam meningkatkan kapasitas dan kapabilitas ASN di Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB. Dengan memahami kebutuhan tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi dan langkah-langkah konkret untuk memperkuat budaya kerja yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan profesional para ASN di lingkungan pengadilan tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman dan implementasi praktik manajemen yang berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik, serta menyediakan landasan bagi perbaikan terus-menerus dalam upaya meningkatkan kualitas sistem peradilan di Indonesia.

Berikut adalah beberapa dasar hukum yang mungkin relevan untuk menjadi landasan dalam penelitian tersebut:

- Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman:** Undang-Undang ini mengatur mengenai pembentukan, kedudukan, tugas, wewenang, dan organisasi peradilan di Indonesia, termasuk pengaturan mengenai ASN di lingkungan peradilan.
- Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum:** Undang-Undang ini menjelaskan tentang sebagai lembaga peradilan termasuk tingkat pertama di lingkungan Peradilan Umum di bawah Mahkamah Agung RI yang melaksanakan fungsi kekuasaan kehakiman (yudikatif) untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan pada tingkat pertama.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara:** Undang-Undang ini mengatur mengenai kedudukan, tugas, hak, kewajiban, pengangkatan, pengembangan, pemberhentian, dan pengelolaan ASN secara umum di Indonesia.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil:** Peraturan ini menjelaskan tentang tata cara manajemen ASN, termasuk dalam hal pengembangan kompetensi dan kinerja.
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2022 tentang Perubahan Kelima Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan Dan Kesekretariatan Peradilan:** Peraturan ini khusus mengatur mengenai ASN di lingkungan peradilan, termasuk Pengadilan Negeri.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 54 Tahun 2010 tentang Kriteria Penilaian Kinerja ASN:** Keputusan ini berisi kriteria penilaian kinerja ASN yang dapat menjadi acuan dalam peningkatan kapasitas dan kapabilitas ASN.

## I. Teori Budaya Kerja dalam Organisasi

Budaya kerja dalam suatu organisasi adalah faktor penting yang mempengaruhi cara pegawai bekerja dan berinteraksi satu sama lain. Menurut **Mangkunegara (2017)**, budaya kerja adalah nilai-nilai yang menjadi landasan bagi individu dan kelompok dalam bekerja. Ini berhubungan dengan bagaimana pegawai dalam suatu organisasi berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi melalui perilaku dan etika kerja yang sudah diterapkan secara konsisten.

Budaya kerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang prima, di mana pegawai memiliki:

- **Komitmen tinggi** terhadap tugas mereka.
- **Integritas** yang kuat dalam menjalankan tugas.
- **Kedisiplinan** yang mendukung tercapainya efisiensi dalam pelayanan.
- **Sinergi dalam tim** untuk mencapai tujuan bersama.
- **Inovasi** yang relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

## 2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa yang dapat diterima oleh masyarakat umum. **Moenir (2010)** mengemukakan bahwa

pelayanan publik harus memenuhi standar kualitas tertentu, seperti kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam memberikan layanan. Hal ini berhubungan dengan kualitas budaya kerja yang diterapkan oleh pegawai pengadilan. Dalam konteks pengadilan, pelayanan publik mencakup:

- **Pelayanan prima** yang harus diberikan kepada masyarakat, baik dalam hal proses peradilan maupun administrasi yang terkait.
- **Kecepatan dan ketepatan** dalam memberikan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- **Transparansi** dalam segala aspek yang berhubungan dengan prosedur hukum.

### 3. Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Good governance adalah prinsip pemerintahan yang baik, yang mencakup elemen-elemen seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. **UNDP (1997)** menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik, penting untuk menjamin bahwa masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang adil, cepat, dan transparan.

- **Akuntabilitas:** Pegawai pengadilan harus bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- **Transparansi:** Masyarakat harus dapat mengakses informasi yang berkaitan dengan prosedur layanan dan pengambilan keputusan.
- **Partisipasi:** Masyarakat harus dilibatkan dalam proses evaluasi atau umpan balik terhadap pelayanan publik.
- **Responsivitas:** Pengadilan harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan masalah yang mereka hadapi dalam proses hukum.

## METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang kondisi obyektif yaitu tentang budaya kerja yang ada pada Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokan dalam data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung terhadap obyek yang diteliti melalui wawancara sedangkan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen dan literatur lain dan juga informasi dari instansi lain yang mempunya kaitan dengan penelitian ini. Untuk memperoleh data secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya maka dengan teknik pengumpulan data ini digunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pelaksanaan tugas di Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB, termasuk hakim, panitera, staf administrasi, dan ASN lainnya. Wawancara ini akan membantu untuk mendapatkan wawasan langsung tentang budaya kerja yang ada, tantangan yang dihadapi, dan harapan untuk perubahan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa budaya kerja di Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB saat ini cenderung terpusat pada pemenuhan prosedur administratif dan kepatuhan terhadap peraturan yang ada serta pemberian layanan prima kepada masyarakat. Hal ini tercermin dalam fokus yang kuat pada penyelesaian berkas dan administrasi pengadilan, dengan peningkatan penekanan pada pelayanan publik yang optimal. Adapun hasil penelitian yang didapatkan antara lain :

### I. Komitmen terhadap Pelayanan Publik

Pemahaman pegawai tentang visi, misi, dan standar pelayanan di Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB sudah baik, hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Informan yang menyatakan bahwa Seluruh pegawai telah memahami Visi Pengadilan Negeri Sampit, yaitu: "**Terwujudnya Pengadilan Negeri Sampit yang Agung**".

Misi Pengadilan Negeri Sampit:

1. Menjaga kemandirian Pengadilan Negeri Sampit.
2. Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan.
3. Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Negeri Sampit.
4. Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Negeri Sampit.

Bentuk kewajiban dan janji Pengadilan Negeri Sampit sebagai penyelenggaran layanan dituangkan melalui Maklumat Pelayanan: "Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi dan memberikan kompensasi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

Standar Pelayanan telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sampit dan dipublikasikan melalui website Pelayanan Publik (Yanlik) Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui link <https://sippn.menpan.go.id/>. Keterlibatan pimpinan secara langsung dalam perencanaan dan pengawasan pelaksanaan program peningkatan layanan publik dengan mendorong budaya kerja yang responsif, serta aktif memfasilitasi forum diskusi internal untuk menggali ide-ide inovatif. selain itu turut memantau hasil survei kepuasan masyarakat sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Penerapan SOP pelayanan publik di unit kerja kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB dilakukan secara konsisten sebagai pedoman utama dalam setiap tahapan pelayanan. Mulai dari proses awal seperti penerimaan permohonan, verifikasi data, sampai pada penyampaian hasil layanan, semua dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Hal ini memastikan bahwa layanan diberikan secara adil, cepat, dan transparan. Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB juga melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP untuk menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan pengguna layanan khususnya masyarakat para pencari keadilan.

## 2. Integritas Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan untuk menjaga kejujuran, keadilan, dan keterbukaan saat memberikan layanan kepada masyarakat, Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB selalu berpegang pada aturan yang berlaku dan tidak membedakan perlakuan antar pengguna layanan dengan menyampaikan informasi secara jujur dan transparan, termasuk apabila ada kendala atau keterlambatan. Berupaya menghindari konflik kepentingan serta bersikap netral dalam mengambil keputusan, agar masyarakat merasa diperlakukan secara adil.

Adapun mekanisme penanganan pengaduan atau laporan masyarakat di kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk pengguna layanan dalam menyampaikan pengaduan baik melalui kanal kotak pengaduan yang tersedia di depan Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB, pengaduan melalui telpon maupun pengaduan yang disampaikan secara elektronik, baik melalui email, Fax, SMS, aplikasi WhatsApp dan pengaduan yang disampaikan melalui website Sistem Informasi Pengawasan Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia (SIWAS) yang merupakan Whistleblowing System berupa aplikasi yang disediakan oleh Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia, untuk melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelanggaran yang terjadi di lingkungan Mahkamah Agung Republik Indonesia atau Peradilan dibawahnya melalui link <https://siwas.mahkamahagung.go.id>

Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB berkomitmen menangani setiap laporan masyarakat dengan cepat dan terbuka. Setiap pengaduan yang masuk langsung dicatat dan dilaporkan ke pimpinan serta unit yang berwenang. Progres penanganan juga didokumentasikan, dan hasil akhirnya disampaikan kembali kepada pelapor. Selain itu, Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB juga menjaga kerahasiaan identitas pelapor untuk mendorong masyarakat tidak ragu menyampaikan kritik atau saran.

Salah satu upaya kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB dalam mencegah adanya pungutan liar, gratifikasi, atau praktik tidak terpuji lainnya dalam pelayanan public adalah dengan cara menerapkan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), dimana Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB telah mendapat predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2019. Membangun sistem pelayanan yang transparan, serta menyediakan layanan berbasis digital untuk meminimalisasi kontak langsung. Selain itu, pengadilan juga mengedepankan budaya kerja yang bersih melalui sosialisasi kode etik dan pengawasan internal yang ketat dengan memberikan batas akses aparatur pengadilan bertemu dengan pengunjung/pihak yang berperkara dengan pemasangan pintu akses doorlock ke ruang kerja. Tamu/pengunjung/pihak yang berperkara dapat diterima dengan mengisi buku tamu secara elektronik terlebih dahulu, dan pihak yang berperkara yang ingin bertemu dengan pimpinan atau aparatur pengadilan harus dihadiri oleh kedua pihak yang berperkara dengan mendapat persetujuan terlebih dahulu oleh Ketua Pengadilan, setelah itu pertemuan dilakukan di Ruang Tunggu Terbuka yang terlihat oleh semua orang dan tersedianya kamera CCTV sesuai Surat Edaran Mahkamah Agung No 3 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu.

## 3. Kedisiplinan dan Kepatuhan terhadap Tata Tertib

Dalam menjaga kedisiplinan waktu dan ketepatan dalam menyelesaikan pelayanan kepada Masyarakat Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB menerapkan disiplin waktu sebagai bentuk tanggung jawab dan penghargaan kepada masyarakat dengan berusaha melakukan penyelesaian secara tepat waktu, tidak menunda pekerjaan, dan selalu

menyiapkan segala keperluan pelayanan sebelumnya. Ketika ada permintaan pelayanan segera merespon dan diselesaikan sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Menurut Informan mematuhi tata tertib kerja di lingkungan Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB secara konsisten dan penuh tanggung jawab. dapat dilakukan sebagai bentuk kedisiplinan dan penghormatan terhadap aturan lembaga, dengan hadir tepat waktu, berpakaian sesuai ketentuan, menjaga etika dalam bekerja, serta menjalankan tugas sesuai dengan peran dan SOP yang berlaku. Kepatuhan terhadap tata tertib merupakan bagian dari integritas sebagai aparatur peradilan.

Selain itu juga dengan adanya sistem pengawasan rutin terhadap administrasi dan teknis dilakukan setiap hari, minggu, dan bulanan oleh Hakim Pengawas dan Pimpinan, serta adanya pengawasan reguler dari Pengadilan Tinggi Palangkaraya dan Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI yang dilaksanakan setiap tahunnya dan hasil pengawasan didokumentasikan secara manual dan elektronik.

#### **4. Orientasi Pelayanan Prima**

Masyarakat yang datang ke Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB harus dilayani dengan penuh rasa hormat dan kesetaraan tanpa membedakan latar belakang dan gender ataupun bagi para pengguna layanan kaum rentan dan penyandang disabilitas dengan tetap berpegang pada aturan dan prosedur yang berlaku, sambil menjaga kenyamanan mereka selama proses pelayanan.

Untuk memastikan pelayanan kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB diberikan secara cepat dan tepat sesuai standar waktu, Seluruh aparatur kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB selalu bekerja berdasarkan SOP Standar Layanan yang telah ditetapkan dengan mempersiapkan segala kebutuhan pelayanan sejak awal jam kerja dan memastikan tidak ada pekerjaan yang tertunda. Menurut Informan, respons terhadap keluhan atau ketidakpuasan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan langkah pertama adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak terburu-buru memberikan jawaban. Informan memastikan masyarakat merasa dihargai dan dipahami. Setelah itu, Informan akan menindaklanjuti masalah tersebut dengan memeriksa fakta-fakta terkait dan berusaha memberikan solusi yang sesuai. Jika masyarakat masih belum puas terhadap penjelasan yang diberikan maka akan ditindaklanjuti oleh supervisor ataupun pimpinan diatasnya.

#### **5. Kerjasama dan Sinergi Tim**

Dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB selalu berusaha untuk bekerja sama dengan rekan satu tim secara harmonis, saling menghargai keahlian masing-masing dan memastikan tidak ada yang tertinggal dalam proses pelayanan. Setiap anggota tim memiliki peran yang jelas, dan setiap hari selalu melakukan briefing pagi dengan supervisor atau pimpinan untuk mengevaluasi progres serta berbagi solusi jika menghadapi masalah. Dengan cara ini, kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB bisa memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat tetap maksimal.

Salah satu pertanyaan saya kepada Informan adalah “Bisakah Anda ceritakan pengalaman saat bekerja sama dengan unit lain dalam menyelesaikan suatu pelayanan?” Pengalaman Informan bekerja sama dengan unit lain terjadi Ketika, menangani kasus yang melibatkan beberapa pihak, seperti permohonan pelayanan yang membutuhkan dukungan dari unit hukum, administrasi, dan keuangan. Proses ini tidak sederhana karena memerlukan klarifikasi data dan persetujuan dari berbagai pihak. Dengan saling berbagi informasi dan tugas yang jelas, Informan dan para pihak yang terlibat bisa menyelesaikan masalah secara efektif. Salah satu kunci keberhasilan adalah adanya komunikasi yang terbuka dan pengaturan waktu yang terkoordinasi antara unit-unit terkait dan tentunya adanya persetujuan dari pimpinan.

Sebelum memberikan pelayanan setiap pagi kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB selalu melakukan briefing pagi dengan supervisor/ penanggung jawab unit layanan dan pimpinan, serta dilakukan pengawasan PTSP oleh Hakim Pengawas PTSP sebanyak 2 (dua) kali dalam 1 (satu) hari.

## 6. Inovasi dalam Pelayanan

- Meja layanan prioritas pada PTSP yang menyediakan layanan informasi e-officer bagi penyandang disabilitas yang dilengkapi dengan perangkat keyboard dengan huruf braille, aplikasi yang dapat menampilkan informasi secara visual dengan dilengkapi fitur text to speech dan Accessibility Tools dan aplikasi ini dapat diakses melalui website, yaitu melalui link berikut: [https://pn-sampit.go.id/layanan\\_disabilitas](https://pn-sampit.go.id/layanan_disabilitas)
- Tersedianya layanan PTSP Online melalui aplikasi Zoom Meeting, sehingga para pengguna layanan tidak perlu datang langsung ke Pengadilan, Masyarakat dapat mengakses melalui link berikut: <https://us02web.zoom.us/j/88380366832?pwd=J#success>
- Layanan Ramah Disabilitas dan Kaum Rentan. Tersedianya sarana dan prasarana bagi kaum rentan dan disabilitas dari halaman Gedung Kantor, Ruang PTSP dan Ruang Sidang.
- Pelaksanaan Sidang di luar Gedung Kantor, pelaksanaan sidang ini untuk perkara yang singkat seperti penetapan perbaikan akta kelahiran, dimana Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB memiliki 2 (dua) wilayah hukum, yaitu Kabupaten Kotawaringin Timur dan Seruyan. Masyarakat di Kabupaten Seruyan yang tempat tinggalnya jauh tidak perlu datang langsung ke Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB, sidang dilakukan secara berkala di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Kantor Kecamatan/Kelurahan setempat.

Penggunaan teknologi informasi memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan kualitas layanan, seperti aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara, Electronic Court (e-Court), e-Berpadu dan masih banyak lagi aplikasi lainnya di Pengadilan.

Masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap berbagai inovasi pelayanan yang diterapkan oleh kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB. Inovasi-inovasi ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi dalam pelayanan hukum.

## 7. Kompetensi dan Pengembangan Diri

Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB selalu aktif ikut serta dalam mengikuti pelatihan dalam peningkatan pelayanan publik, seperti Pelatihan Konvensional Pelayanan Prima dari Perbankan, Pelatihan Bahasa Isyarat dari SLB Negeri I Sampit dan Pelatihan Pengenalan Ragam Disabilitas dan Tata Cara Pemberian Layanan untuk Pengguna Layanan bagi Kaum Penyandang Disabilitas dari Sentra Advokasi Perempuan dan Anak (SAPDA) Yogyakarta yang dilakukan melalui Zoom Meeting.

Adapun penerapan hasil pelatihan tersebut sangat bermanfaat bagi Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.

Setiap pengguna layanan yang telah dilayani akan diminta untuk mengisi survei melalui aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (Si SUPER), berupa survei:

1. Survei Zona Integritas
  - Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
  - Surveyi Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
2. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
3. Survei Harian (Survei Meja Layanan)

Dilakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut untuk mengetahui detil unsur terendah setiap triwulan periode survei.

## 8. Responsif terhadap Keluhan dan Aspirasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan, Keluhan yang disampaikan secara lisan akan dicatat oleh petugas yang berwenang yaitu meja layanan Kepaniteraan Hukum di meja layanan pengaduan atau keluhan/saran yang disampaikan melalui media pengaduan akan diproses sama dengan pengaduan yang disampaikan secara lisan, untuk selanjutnya disampaikan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti. Hal ini didukung dengan adanya sarana pengaduan yang saat ini sudah sangat mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil monitoring, evaluasi dan tindak lanjut untuk setiap triwulan periode survei disampaikan kepada Pengadilan Tingkat Banding yaitu Pengadilan Tinggi Palangkaraya dan Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia.

## 9. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB

### a. Sumber Daya Manusia

Faktor utama dan paling menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah terletak pada tersedianya sumber daya manusia diantaranya pegawai pelaksana yang berkualitas tidak hanya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai sistem, prosedur dan beban tugas yang menjadi tanggungjawab, akan tetapi diharapkan mempunyai semangat, kemauan serta komitmen bersama untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan sesuai visi dan misi. Instansi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan serta kelancaran birokrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Penempatan pegawai sebagai faktor yang menentukan adalah didasarkan pada pemikiran bahwa dalam proses pelayanan, manusia mempunyai kemampuan menggerakan, mengendalikan dan pendayagunaan semua potensi untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi kemampuan dan motivasi sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB.

Tabel I. Kebutuhan Jumlah SDM/pegawai

NO	BAGIAN / JABATAN	KEBUTUHAN PEGAWAI		
		B	K	-/+
1	Ketua	1	1	0
2	Wakil Ketua	0	1	-1
3	Panitera	1	1	0
4	Sekretaris	1	1	0
5	Hakim	4	12	-8
6	Panitera Muda Pidana	1	1	0
7	Pelaksana Kepaniteraan Pidana	0	2	-2
	Klerek-Analisis Perkara Peradilan Pidana	0	3	-3
	Pengadministrasi Perkantoran (Pidana)	1	1	0
8	Panitera Muda Perdata	1	1	0
9	Pelaksana Kepaniteraan Perdata	0	1	-1
	Klerek-Analisis Perkara Peradilan Perdata	0	3	-3
	Pengadministrasi Perkantoran (Perdata)	1	1	0
	Klerek-Pengelola Penanganan Perkara	0	1	-1
10	Panitera Muda Hukum	1	1	0
11	Pelaksana Kepaniteraan Hukum	0	1	-1
12	Jabatan Fungsional Kepaniteraan	0	2	-2
	Panitera Pengganti	3	12	-9
	Juru Sita / Juru Sita Pengganti	1	4	-3
13	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	0	1	-1
14	Pelaksana Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi dan Pelaporan	0	1	-1
15	Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi, dan Tata Laksana	0	1	-1
16	Pelaksana Sub Bagian Kepegawaian, Organisasi, dan Tata Laksana	0	1	-1
17	Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan	0	1	-1
18	Pelaksana Sub Bagian Umum dan Keuangan	0	1	-1
	Pengadministrasi Perkantoran	0	2	-2
	Penelaah Teknis Kebijakan	0	1	-1
	Pengelola Layanan Operasional Kepegawaian	0	1	-1
	Operator Layanan Operasional Kepegawaian	0	1	-1
	Teknisi Sarana dan Prasarana	1	1	0
	Klerek-Pengolah Data dan Informasi	1	1	0

JUMLAH KEBUTUHAN PEGAWAI

46

Dari tabel diatas dapat dilihat terdapat kekurangan pegawai selaku petugas pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB yang memungkinkan akan mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan.

### b. Sarana dan Prasarana

Dalam melaksanakan pelayanan publik, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, berdasarkan informasi yang tersedia, berikut adalah beberapa contoh

sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB:

1. Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP): sesuai standar
2. Ruang Laktasi, Ruang Ramah Anak dan lain – lain: sesuai standar
3. Ruang Tunggu Pengunjung: sesuai standar
4. Ruang Tahanan: sesuai standar
5. Ruang Instalasi Listrik: sesuai standar
6. Fasilitas Komputer, Printer dan lain-lain: sesuai standar
7. Akses internet: Koneksi internet stabil;
8. Sudah ada aplikasi pelayanan berbasis digital: aplikasi dimaksud untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat diakses untuk pengguna layanan.



Gambar : Ruangan dan Fasilitas yang tersedia pada Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB

### c. Kedisiplinan dan Kepatuhan Petugas Pelayanan terhadap Tata Tertib

Budaya Kerja Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB dapat dilihat dari salah satu contoh yaitu Kedisiplinan Petugas Pelayanan. Disiplin waktu adalah bentuk tanggung jawab dan penghargaan kepada Masyarakat dengan berusaha penyelesaian secara tepat waktu, tidak menunda pekerjaan, dan selalu menyiapkan segala keperluan pelayanan sebelumnya. Ketika ada permintaan pelayanan segera merespon dan diselesaikan sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Mematuhi tata tertib kerja di lingkungan Pengadilan Negeri Sampit secara konsisten dan penuh tanggung jawab. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kedisiplinan dan penghormatan terhadap aturan Lembaga, dengan hadir tepat waktu, berpakaian sesuai ketentuan, menjaga etika dalam bekerja, serta menjalankan tugas sesuai dengan peran dan SOP yang berlaku. Kepatuhan terhadap tata tertib merupakan bagian dari integritas sebagai aparatur peradilan.

Dan yang terakhir yaitu Pengawasan rutin terhadap administrasi dan teknis dilakukan setiap hari, minggu, dan bulanan oleh Hakim Pengawas dan Pimpinan, serta adanya pengawasan reguler dari Pengadilan Tinggi Palangkaraya dan Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI yang dilaksanakan setiap tahunnya. Bentuk pengawasan didokumentasikan secara manual dan elektronik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Budaya Kerja dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB, dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya kerja baru yang lebih terbuka, inklusif, dan berorientasi pada pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan peradilan tersebut. Budaya kerja yang mendukung nilai-nilai komitmen, integritas, kedisiplinan, orientasi pelayanan prima, kerjasama tim, inovasi, dan pengembangan diri terbukti menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, beberapa faktor pendukung lain seperti tersedianya sarana prasarana yang memadai dan teknologi informasi berbasis digital turut memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan. Namun, tantangan berupa kekurangan jumlah sumber daya manusia di beberapa unit kerja juga menjadi catatan penting yang harus segera diatasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan budaya kerja di lingkungan Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB perlu

diarahkan pada penguatan kolaborasi, inovasi, pengawasan yang konsisten, serta pengembangan kompetensi berkelanjutan, dengan tetap menjunjung prinsip-prinsip good governance untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dengan penuh rasa hormat dan Syukur kehadirat Allah SWT, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyusunan jurnal penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada:

- **Pimpinan dan seluruh jajaran Kantor Pengadilan Negeri Sampit Kelas IB**, atas kesempatan dan dukungan yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.
- **Pembimbing/mentor akademik**, atas arahan, masukan, dan bimbingannya selama proses penulisan.
- **Rekan-rekan sejawat dan responden penelitian**, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang berharga.
- **Keluarga dan sahabat**, atas doa dan motivasi yang tiada henti.

Semoga jurnal ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik dan budaya kerja instansi.

### **REFERENSI**

United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.

Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. John Wiley & Sons.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495.

Brown, A. D. (2015). *Organizational Change*. In S. R. Clegg, C. Hardy, T. B. Lawrence, & W. R. Nord (Eds.), *The SAGE Handbook of Organization Studies* (3rd ed., pp. 574-596). Sage Publications.

Siahaan, H. (2017). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Teoritis dan Implementasinya. *Jurnal Birokrasi dan Kebijakan Publik*, 14(2), 109-122.

Mangkunegara, A.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). *Pedoman Implementasi Budaya Kerja*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.