NOTULA

Dasar : 1. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2022;
2. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan Dan Pembinaan Atasan Langsung Di Lingkungan Mahkamah Agung Dan badan Peradilan Di Bawahnya;

Hari/Tanggal : Jumat, 25 September 2026

Pukul : 10.15 Wita

Tempat : Ruang Sidang Utama PTUN Kupang

Acara : Sosialisasi Budaya Kerja

Peserta : Wakil Ketua PTUN Kupang, Hakim - hakim dan seluruh ASN PTUN Kupang.

Jalannya kegiatan ;

Materi sosialisasi Budaya Kerja dipresentasekan oleh Ibu Putu Carina Sari Devi, S.H.

- Pemateri mengawali sosialisasi dengan menyampaikan Pengertian & Konsep Budaya Kerja yang meliputi :
  1. Definisi : Budaya kerja adalah kebiasaan, sikap, dan kepribadian dari suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.
  2. Fungsi : Mencerminkan bagaimana organisasi berpikir, bertindak, dan mengambil keputusan.

3. Pencitraan Publik : Budaya kerja menentukan pandangan masyarakat/layanan publik (seperti lawyer atau masyarakat umum) terhadap instansi.

   Contoh perbandingannya :

   - Pelayanan yang Baik : PTSP gerak cepat, antrean tidak lama, berkas/surat cepat selesai, serta petugas/satpam yang sigap, ramah, dan informatif.
   - Pelayanan yang Buruk : Proses lambat/lelet, antrean lama, dan petugas yang kurang informatif/paham.

- Selanjutnya pemateri menyampaikan falsafah & tujuan Budaya Kerja :
  1. Falsafah Budaya Kerja ASN mengacu pada Core Values ASN, yaitu BerAKHLAK.
  2. Tujuannya :
     a. Agar sistem kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat berjalan secara optimal dan teratur tanpa melompati alur.
     b. Agar pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

- Pemateri juga menyampaikan bahwa Pengembangan budaya kerja dilakukan melalui metode On-the-Job Training dan Off-the-Job Training, antara lain :
  1. Program Magang : Seperti program magang untuk PP (Panitera Pengganti).
  2. Rotasi Antar bagian : Pemindahan atau perputaran tugas antar bagian.
  3. Coaching & Pelatihan:
     a. Pelatihan/coaching teknis (contoh yang sudah/akan berjalan : Microsoft Word, Canva, pembuatan/pengeditan konten).
     b. Pelatihan petugas upacara (dilakukan pergantian peran/roll agar tidak hanya orang yang sama, misalnya melibatkan P3K sebagai pasukan pengerek bendera).

- Pemateri menjelaskan bahwa pelatihan mandiri (off-the-job training) dilakukan secara otodidak oleh pegawai dengan aktif mencari tahu kebutuhan di lingkungan kerja. Dan salah satu penerapannya adalah memahami konsep hospitality dan service dalam pelayanan publik.

  1. Contoh konsep Service (Pelayanan) :
     Hal-hal teknis yang pelaksanaannya sudah ditentukan secara ketat oleh prosedur operasional standar (SOP).
     Contohnya : Satpam menyapa tamu dan mengarahkannya duduk di meja PTSP untuk mendaftar akun e-Court.

2. Konsep Hospitality (Keramahtamahan) : Hal-hal bernilai tambah yang tidak terlihat hanya dari sekadar SOP teknis.

   Contoh : Satpam memberikan salam hangat, menanyakan detail latar belakang kebutuhan (seperti apakah pengacara atau perorangan, kelengkapan berkas/KTP), hingga mengantarkan tamu langsung ke meja PTSP.

- Pemateri membuka sesi interaktif bagi peserta yang dapat menjelaskan perbedaan service dan hospitality.

  Tanggapan Peserta dari Pak Charles :

  - Service merupakan tindakan/pelayanan langsung yang kita lakukan kepada pengunjung atau para pihak sesuai dengan alur (seperti mengarahkan ke meja PTSP, menanyakan kebutuhan, dan memeriksa KTP).
  - Sedangkan Hospitality merupakan sikap pelayanan yang lebih ramah serta bagaimana cara kita mengelola (manage) seluruh rangkaian pelayanan (service) tersebut agar menciptakan pengalaman yang baik (seperti pelayanan di hotel).

- Selanjutnya pemateri memberi Penjelasan Konsep & Perbedaan
  1. Service (Pelayanan) : Pelaksanaan alur dan prosedur operasional standar (SOP) secara berurutan (misalnya langkah A, B, C, D, E).
     - Alur Kerja :
       Satpam menyapa, memeriksa kelengkapan berkas, mengantar ke meja PTSP, petugas memproses dan satpam mengantar hingga keluar dari kantor.
  2. Hospitality (Keramahtamahan) :
     Bagaimana petugas memberikan kesan positif dan pelayanan dengan sepenuh hati yang melampaui sekadar SOP teknis.
     Contoh Penerapannya yaitu dengan memberikan senyuman hangat, menanyakan kebutuhan tambahan secara ramah, hingga membukakan pintu kendaraan saat pengunjung/masyarakat yang hendak pulang.

- Pemateri dalam kegiatan ini menjelaskan penerapan prinsip 5S dan 5R untuk mewujudkan hospitality dalam pelayanan publik. Pemateri menunjuk Saudara Rio (petugas PTSP) untuk memberikan contoh konkret penerapan 5S dan 5R di tempat kerja.

- Lalu Pak Rio menjelaskan Implementasi 5S dan 5R :
  1. Penjelasan Implementasi 5S

- Senyum : Mengawali pelayanan dengan senyuman sebelum menanyakan kebutuhan pengunjung.
- Salam : Memberikan salam pembuka yang ramah (misalnya "Selamat pagi, Bapak/Ibu").
- Sapa : Menanyakan maksud dan tujuan pengunjung secara langsung dan santun (misalnya "Ada yang bisa kami bantu? Apakah ada kendala yang dihadapi?").
- Sopan & Santun : Menggunakan pilihan kata yang baku, lebih sopan, dan beretika saat berkomunikasi.

2. Penjelasan Implementasi 5R
   - Ringkas (serta Cepat/Cekatan) : Kecekatan petugas dalam menangani permasalahan teknis pengguna layanan.
     Contoh Kendala Pelayanan : Pengunjung mengalami masalah tidak bisa mengakses akun e-Court atau kendala koneksi akun.
   - Rapi (Menata) : Menempatkan barang pada tempatnya dengan tertata.
     Contoh : Menaruh barang pribadi (tas, bantal, dll.) di bawah meja atau tempat penyimpanan resmi, bukan diletakkan di atas meja kerja yang dapat dilihat oleh pimpinan atau pengunjung.
   - Resik (Kebersihan) : Menjaga kebersihan area kerja dari sampah, bekas makanan, atau kotoran (tisu bekas, debu, dll.) agar tidak menimbulkan rasa risih bagi diri sendiri maupun orang lain.
   - Rawat (Memelihara) : Membiasakan pemeliharaan kebersihan lingkungan sekitar, dimulai dari meja kerja sendiri hingga area layanan umum (seperti area PTSP) dan memastikan fasilitas publik tetap bersih, bebas dari debu, atau kotoran bekas penggunaan.
   - Rajin (Disiplin) : Pengulangan dan pembiasaan secara konsisten terhadap prinsip Ringkas, Rapi, Resik, dan Rawat.

- Pemateri memberikan ilustrasi terkait materi sosialisasi dan meminta tanggapan peserta (Pak Frinto dari unit pelayanan).

- Menurut Pak Frinto, standar pelayanan (seperti pada security atau petugas lapangan) belum seketat sekarang, baik dari segi kerapian penampilan (misalnya : kumis, rambut) maupun tata cara pelayanan. Saat ini, pelayanan telah bertransformasi mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) prima seperti standar pelayanan di

perbankan atau perhotelan yang mengutamakan kerapian, kesiapan, dan profesionalisme.

- Selanjutnya pemateri memberi contoh pelayanan pada Bank BCA :
  - Petugas menyambut kedatangan nasabah di depan pintu, menyapa dengan ramah, dan bertanya *"Ada yang bisa dibantu?"* secara proaktif.
  - Petugas memahami dengan baik alur pelayanan dan prosedur (SOP) internal sehingga mampu memberikan penjelasan yang jelas serta mengarahkan nasabah sebelum menuju ke meja pelayanan (teller/CS).

- Pemateri juga menjelaskan peran petugas pada bagian PTSP :
  - Petugas di area depan bertanggung jawab untuk menyambut dan menangani pengunjung/layanan yang baru datang.
  - Petugas harus memahami jenis kebutuhan pengunjung (misalnya: pengajuan surat permohonan magang).
  - Petugas berperan aktif mengarahkan pengunjung ke meja atau bagian yang tepat, seperti bagian Sekretariat atau meja e-Court.

- Pemateri menghimbau untuk setiap Aparatur PTUN Kupang menerapkan Budaya Kerja di Pengadilan, yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut :

  - Pelayanan Prima & Cekatan : Petugas PTSP, Satpam, dan seluruh Staf Pengadilan diharapkan mengadopsi budaya kerja yang gesit, ramah, dan solutif sebagaimana dicontohkan dalam studi kasus.

  - Integritas & Anti-Gratifikasi :

    - Dilarang keras menerima gratifikasi.
    - Wajib melaporkan penerimaan jika ada.
    - Menjaga sikap profesional dan tidak melakukan tindakan tidak terpuji saat berhadapan dengan pihak pemohon, pengunjung sidang, maupun masyarakat umum.

- Sebelum ditutup Pemateri memberi himbauan bahwa Pelayanan yang cepat, bersih, dan transparan akan mencerminkan citra positif instansi. Diharapkan seluruh elemen dapat mempertahankan integritas serta memberikan pelayanan terbaik agar tercipta kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap lembaga pengadilan.

Kegiatan sosialisasi Budaya Kerja ditutup pada pukul 10.42 Wita.

Notulis	Mengetahui, Pengadilan Tata Usaha Negara Kupang Wakil Ketua
Rany Haning, S.E. NIP. 198011292025211020	**Hj. Siti Maisyarah, S.H.,M.H.** NIP. 197008242005022002