



# LAPORAN INOVASI IMPLEMENTASI CORE VALUES BerAKHLAK

## TAHUN 2026



Komplek Perkantoran Pemda  
Kabupaten Bekasi. Deltamas.  
Sukamahi. Cikarang Pusat. Kabupaten  
Bekasi. Jawa Barat

## **I. PENDAHULUAN**

Laporan ini disusun untuk mendokumentasikan dan mengevaluasi inovasi yang telah dikembangkan oleh Pengadilan Negeri Cikarang dalam rangka mendukung implementasi nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif). Fokus utama laporan ini adalah inovasi pada poin pertama, yaitu Berorientasi Pelayanan, melalui pengembangan Aplikasi Pintu PTSP. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik bagi masyarakat pencari keadilan.

## **II. LATAR BELAKANG INOVASI**

Pengadilan Negeri Cikarang berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah keterbatasan akses bagi masyarakat yang berdomisili jauh dari gedung pengadilan. Hal ini kerap menghambat mereka dalam memperoleh informasi atau melakukan konsultasi awal dengan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang pada akhirnya dapat memperlambat proses hukum.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pengadilan Negeri Cikarang berinisiatif mengembangkan Aplikasi Pintu PTSP sebagai solusi inovatif yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan nilai BerAKHLAK.

## **III. INOVASI: APLIKASI PINTU PTSP**

Aplikasi Pintu PTSP adalah sebuah platform digital yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan konsultasi langsung (tatap muka) dengan petugas PTSP Pengadilan Negeri Cikarang melalui panggilan video (video call). Inovasi ini dirancang khusus untuk mengatasi kendala geografis dan waktu bagi masyarakat yang berjarak jauh dari pengadilan.

### **A. Tujuan Aplikasi Pintu PTSP:**

- Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan: Memastikan masyarakat yang jauh dari lokasi pengadilan tetap dapat mengakses layanan konsultasi PTSP dengan mudah.
- Efisiensi Waktu dan Biaya: Mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke pengadilan, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi.
- Optimalisasi Pelayanan Publik: Menyediakan alternatif layanan konsultasi yang modern, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.
- Mendukung Nilai Berorientasi Pelayanan (BerAKHLAK): Mewujudkan komitmen Pengadilan Negeri Cikarang dalam memberikan pelayanan yang prima, cepat, dan transparan.

### **B. Mekanisme Kerja Aplikasi:**

Masyarakat dapat mengunduh Aplikasi Pintu PTSP pada perangkat mobile mereka. Melalui aplikasi ini, mereka dapat memilih opsi untuk melakukan panggilan video dengan petugas PTSP pada jam kerja yang telah ditentukan. Petugas PTSP akan merespons

panggilan dan memberikan konsultasi atau informasi yang dibutuhkan secara langsung, seinteraktif mungkin seolah-olah konsultasi tatap muka fisik.

#### **IV. DAMPAK DAN MANFAAT**

Aplikasi Pintu PTSP diharapkan membawa dampak positif yang signifikan, antara lain:

- **Peningkatan Kepuasan Masyarakat:** Masyarakat merasa lebih terbantu dan dihargai karena kemudahan akses terhadap layanan konsultasi.
- **Efisiensi Operasional Pengadilan:** Mengurangi kepadatan di area PTSP fisik, memungkinkan petugas untuk fokus pada pelayanan yang membutuhkan kehadiran fisik.
- **Penguatan Citra Positif Pengadilan:** Menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Cikarang adalah lembaga yang modern, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- **Realisasi Nilai Berorientasi Pelayanan:** Secara konkret mewujudkan komitmen Pengadilan Negeri Cikarang terhadap nilai BerAKHLAK dengan menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama.

#### **V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Aplikasi Pintu PTSP merupakan wujud nyata komitmen Pengadilan Negeri Cikarang dalam mengimplementasikan nilai BerAKHLAK, khususnya poin "Berorientasi Pelayanan". Inovasi ini telah berhasil mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengatasi kendala geografis, dan meningkatkan efisiensi.

Untuk keberlanjutan dan pengembangan lebih lanjut, direkomendasikan hal-hal berikut:

- **Sosialisasi Masif:** Melakukan sosialisasi yang lebih luas mengenai keberadaan dan manfaat Aplikasi Pintu PTSP kepada masyarakat.
- **Evaluasi Berkala:** Melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas aplikasi dan mengumpulkan umpan balik dari pengguna untuk perbaikan berkelanjutan.
- **Pengembangan Fitur:** Mempertimbangkan pengembangan fitur tambahan yang relevan di masa mendatang, berdasarkan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.

Dengan adanya Aplikasi Pintu PTSP, Pengadilan Negeri Cikarang terus berupaya menjadi lembaga peradilan yang modern, adaptif, dan selalu berorientasi pada pelayanan terbaik untuk masyarakat.