



# BUKU MANUAL SETIA KAWAN (SISTEM INFORMASI PERKARA BERBASIS WHATSAPP PENGADILAN)



## A. KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Buku Panduan Layanan Setia Kawan (Sistem Informasi Perkara Berbasis Whatsapp Pengadilan) Pengadilan Militer I-04 Palembang ini dapat diselesaikan dengan baik.

Layanan Setia Kawan merupakan inovasi pelayanan publik berbasis komunikasi digital yang memanfaatkan media WhatsApp sebagai sarana interaksi antara masyarakat dengan pihak Pengadilan Militer I-04 Palembang. Kehadiran layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi, menyampaikan pertanyaan, serta mendapatkan bantuan terkait layanan peradilan secara cepat, responsif, dan praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pengadilan.

Buku panduan ini disusun sebagai pedoman bagi pengguna dalam memahami tata cara penggunaan layanan Setia Kawan secara jelas dan sistematis. Dengan adanya panduan ini, diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal sehingga tercipta komunikasi yang efektif serta pelayanan yang lebih baik.

Kami menyadari bahwa penyusunan buku panduan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Buku Panduan Layanan Setia Kawan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pengguna serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di lingkungan Pengadilan Militer I-04 Palembang.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
LATAR BELAKANG .....	4
NAMA LAYANAN.....	5
MAKSUD DAN TUJUAN .....	5
PENGGUNA SISTEM .....	6
JAM PELAYANAN .....	7
PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN .....	7
PETUNJUK PENGGUNAAN.....	7
JUMLAH PENGGUNA LAYANAN.....	10
PENUTUP .....	10

## B. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital saat ini telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Instansi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Mahkamah Agung Republik Indonesia sebagai lembaga yang menaungi badan peradilan di Indonesia juga terus mendorong terciptanya inovasi pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan transparansi dan kualitas layanan kepada masyarakat.

Pengadilan Militer I-04 Palembang sebagai bagian dari sistem peradilan tersebut memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal, tidak hanya dalam proses persidangan, tetapi juga dalam penyediaan informasi dan komunikasi kepada masyarakat. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala, seperti keterbatasan waktu layanan, jarak geografis, serta kurangnya akses komunikasi langsung yang cepat antara masyarakat dan petugas pengadilan.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, diperlukan suatu inovasi layanan yang mampu menjembatani komunikasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, Pengadilan Militer I-04 Palembang menghadirkan layanan Setia Kawan, yaitu layanan komunikasi berbasis WhatsApp yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan petugas pengadilan. Layanan ini memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, menyampaikan pertanyaan, serta mendapatkan bantuan terkait layanan peradilan secara real time.

Dengan adanya layanan Setia Kawan, diharapkan terwujud komunikasi yang lebih terbuka, cepat, dan responsif antara pengadilan dan masyarakat. Selain itu, layanan ini juga menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, mendukung transparansi, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi peradilan militer.

### C. NAMA LAYANAN

Nama layanan ini adalah Setia Kawan, yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Layanan Komunikasi Pengadilan. Layanan ini dikembangkan oleh Pengadilan Militer I-04 Palembang sebagai sarana komunikasi digital berbasis WhatsApp yang menghubungkan masyarakat secara langsung dengan petugas pengadilan.

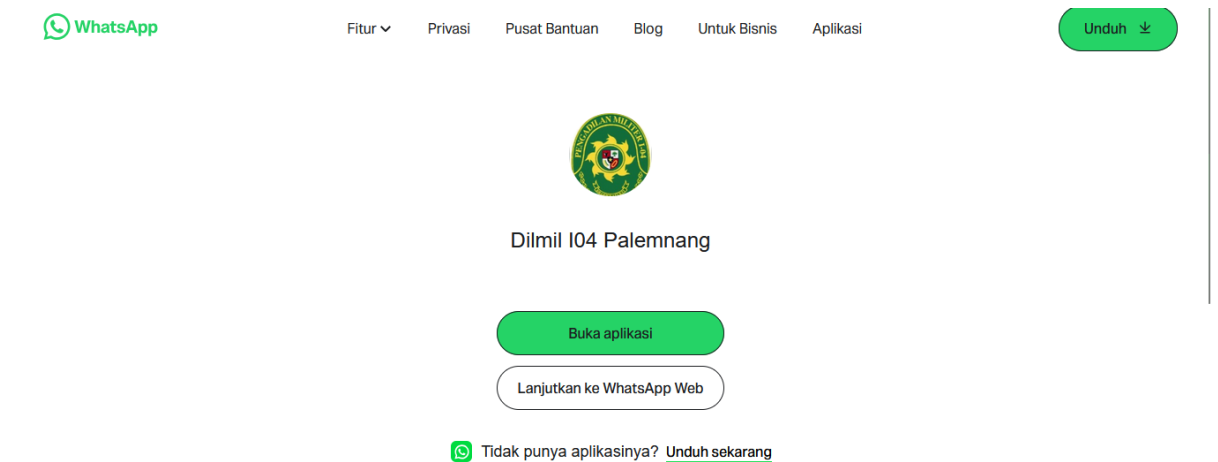
Setia Kawan hadir sebagai inovasi pelayanan untuk memberikan kemudahan akses informasi, konsultasi, serta bantuan terkait layanan peradilan secara cepat, responsif, dan praktis. Dengan nama yang mencerminkan kedekatan dan kemitraan, layanan ini diharapkan mampu menjadi jembatan komunikasi yang efektif antara pengadilan dan masyarakat.

### D. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diselenggarakannya layanan Setia Kawan (Sistem Informasi Layanan Komunikasi Pengadilan) adalah sebagai sarana komunikasi digital yang memfasilitasi interaksi langsung antara masyarakat dengan Pengadilan Militer I-04 Palembang secara cepat, mudah, dan efisien melalui media WhatsApp. Layanan ini hadir untuk menjembatani kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi serta bantuan terkait layanan peradilan tanpa harus datang langsung ke kantor pengadilan.

Adapun tujuan dari layanan Setia Kawan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui komunikasi yang responsif dan informatif, memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, serta mempercepat penyampaian layanan dan penanganan pertanyaan atau kendala yang dihadapi pengguna. Selain itu, layanan ini juga bertujuan untuk mendukung transparansi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap Pengadilan Militer I-04 Palembang sebagai institusi peradilan yang adaptif dan berorientasi pada pelayanan prima.

## E. PENGGUNA SISTEM



Layanan Setia Kawan (Sistem Informasi Layanan Komunikasi Pengadilan) digunakan sebagai sarana komunikasi langsung antara masyarakat dengan Pengadilan Militer I-04 Palembang melalui media WhatsApp. Sistem ini dirancang sederhana dan mudah digunakan sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa memerlukan keahlian teknis khusus.

Penggunaan layanan ini diawali dengan pengguna menghubungi nomor WhatsApp resmi Setia Kawan yang telah disediakan oleh pengadilan. Setelah terhubung, pengguna dapat menyampaikan pertanyaan, permohonan informasi, maupun kendala yang dihadapi terkait layanan peradilan. Pesan yang dikirim akan diterima oleh petugas (admin) yang kemudian memberikan respon sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik berupa informasi, arahan, maupun solusi atas permasalahan yang disampaikan.

Dalam penggunaannya, sistem Setia Kawan bersifat interaktif dan real time, sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang cepat dan efektif. Pengguna juga dapat mengirimkan dokumen pendukung apabila diperlukan, seperti identitas atau berkas terkait permohonan layanan. Selanjutnya, petugas akan melakukan verifikasi sederhana dan memberikan tindak lanjut sesuai dengan jenis layanan yang diminta.

Dengan sistem yang praktis ini, layanan Setia Kawan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan bantuan tanpa harus datang langsung ke kantor pengadilan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## F. JAM PELAYANAN

Pengguna aplikasi dapat mengakses pada setiap saat, pelayanan proses permohonan pelayanan dilaksanakan di hari kerja senin sampai dengan jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB

## G. PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN

Perangkat Lunak yang dibutuhkan :

1. Aplikasi Whatsapp Browser (Firefox, Chrome, Opera, dsb)

Perangkat Keras yang dibutuhkan :

1. Handphone
2. Komputer

## H. PETUNJUK PENGGUNAAN

User Administrator:

### 1. Login dan Aktivasi Layanan

Administrator memastikan akun WhatsApp aktif dan siap digunakan, termasuk:

- a. Login ke aplikasi WhatsApp atau WhatsApp Web
- b. Memastikan notifikasi aktif untuk setiap pesan masuk

### 2. Penerimaan Pesan Masuk

Administrator menerima pesan dari masyarakat yang masuk melalui nomor layanan, baik berupa:

- a. Pertanyaan informasi
- b. Permohonan bantuan layanan
- c. Pengaduan atau klarifikasi

### 3. Klasifikasi dan Identifikasi Pesan

Setiap pesan yang masuk diklasifikasikan berdasarkan jenisnya, seperti:

- a. Informasi perkara
- b. Layanan administrasi
- c. Bantuan penggunaan aplikasi (AMPERA/Eladilmil)
- d. Pengaduan layanan

### 4. Memberikan Respon Awal

Administrator memberikan respon awal secara cepat, seperti:

- a. Salam pembuka
- b. Konfirmasi penerimaan pesan
- c. Permintaan data tambahan jika diperlukan

## 5. Tindak Lanjut Layanan

Administrator memberikan solusi atau informasi sesuai kebutuhan pengguna, antara lain:

- a. Menjawab pertanyaan secara langsung
- b. Memberikan panduan penggunaan layanan
- c. Meneruskan ke bagian terkait jika diperlukan

## 6. Pengelolaan Dokumen

Jika pengguna mengirimkan dokumen:

- a. Administrator melakukan pengecekan kelengkapan
- b. Menyimpan atau mendokumentasikan sesuai kebutuhan
- c. Menjaga kerahasiaan data pengguna

## 7. Monitoring dan Pengendalian

Administrator:

- a. Memastikan setiap pesan ditangani dengan baik
- b. Menghindari keterlambatan respon
- c. Menjaga kualitas komunikasi yang sopan dan professional

## 8. Penutupan Layanan

Setelah permasalahan selesai:

- a. Administrator memberikan penutup percakapan yang sopan
- b. Memastikan pengguna telah memahami informasi yang diberikan

## 9. Dokumentasi dan Evaluasi

Administrator melakukan:

- a. Pencatatan riwayat layanan
- b. Rekapitulasi jenis pertanyaan/pengaduan
- c. Evaluasi kinerja layanan untuk peningkatan kualitas ke depan

User Pengguna:

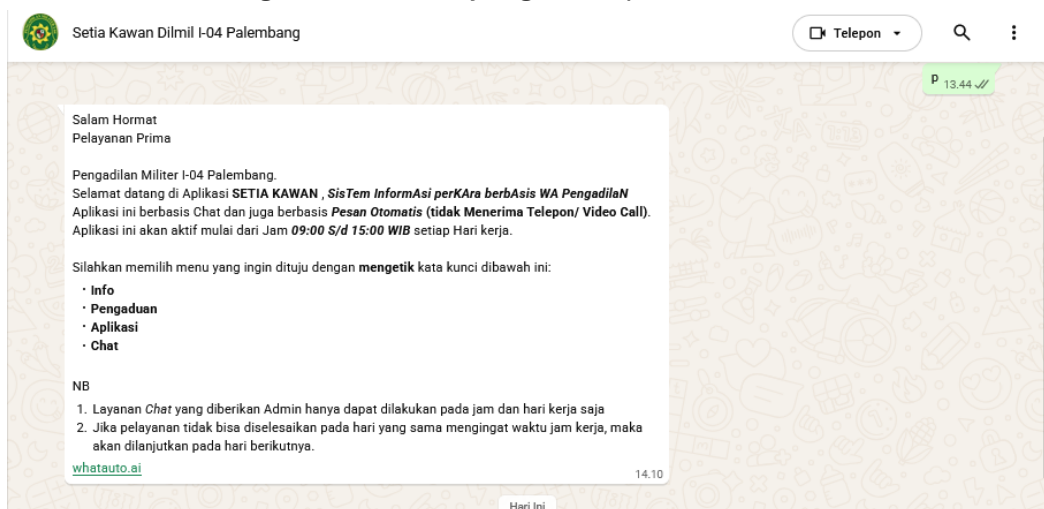
Berikut adalah panduan penggunaan layanan Setia Kawan (Sistem Informasi Layanan Komunikasi Pengadilan) yang dapat digunakan oleh masyarakat:

### 1. Mengakses Layanan

Pengguna membuka aplikasi WhatsApp pada perangkat smartphone, kemudian menyimpan atau langsung menghubungi nomor resmi layanan Setia Kawan Pengadilan Militer I-04 Palembang.

2. Memulai Percakapan
  - a. Pengguna dapat langsung mengirimkan pesan pembuka, seperti:
  - b. Salam (contoh: “Selamat pagi”)
  - c. Menyampaikan maksud dan tujuan (misalnya permohonan informasi atau bantuan layanan)
  
2. Menyampaikan Kebutuhan Layanan
  - a. Pengguna menuliskan secara jelas keperluan yang diinginkan, seperti:
  - b. Permintaan informasi perkara
  - c. Konsultasi layanan administrasi
  - d. Bantuan penggunaan aplikasi (AMPERA atau Eladilmil)
  - e. Pengaduan atau klarifikasi layanan
  
3. Menunggu Respon Petugas
 

Pesan yang dikirim akan diterima oleh petugas (admin), dan pengguna diminta untuk menunggu respon. Petugas akan memberikan jawaban atau arahan sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan.



4. Mengirim Dokumen (Jika Diperlukan)
 

Apabila dibutuhkan, pengguna dapat mengirimkan dokumen pendukung, seperti:

  - a. Identitas diri
  - b. Bukti atau berkas terkait layanan
  
5. Menerima Informasi atau Solusi
 

Petugas akan memberikan informasi, penjelasan, atau solusi atas permasalahan yang diajukan oleh pengguna secara jelas dan terarah.

## 6. Mengakhiri Percakapan

Setelah kebutuhan layanan terpenuhi, pengguna dapat mengakhiri percakapan dengan sopan sebagai bentuk etika komunikasi.

## I. JUMLAH PENGGUNA LAYANAN

Jumlah pengguna (langganan) layanan Setia Kawan (Sistem Informasi Layanan Komunikasi Pengadilan) bersifat dinamis dan tidak memiliki batasan tertentu, mengingat layanan ini berbasis WhatsApp yang dapat diakses oleh siapa saja. Setiap masyarakat yang menyimpan nomor resmi Setia Kawan dan pernah berinteraksi melalui WhatsApp dapat dikategorikan sebagai pengguna layanan.

Pengguna layanan ini meliputi masyarakat umum, prajurit TNI, keluarga prajurit, praktisi hukum, akademisi, serta pihak lain yang membutuhkan informasi maupun bantuan terkait layanan di Pengadilan Militer I-04 Palembang. Jumlah pengguna akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya kebutuhan komunikasi yang cepat dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh layanan ini.

Secara administratif, jumlah pengguna dapat diukur melalui jumlah kontak yang tersimpan, riwayat percakapan, serta intensitas interaksi yang terjadi dalam periode tertentu. Dengan karakter layanan yang terbuka dan mudah diakses, Setia Kawan diharapkan mampu menjangkau lebih banyak pengguna dan menjadi sarana komunikasi utama yang efektif antara pengadilan dan masyarakat.

## J. PENUTUP

Demikian panduan layanan Setia Kawan (Sistem Informasi Layanan Komunikasi Pengadilan) ini disusun sebagai acuan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan komunikasi berbasis WhatsApp di Pengadilan Militer I-04 Palembang. Diharapkan melalui panduan ini, pengguna dapat memahami tata cara penggunaan layanan dengan baik sehingga komunikasi yang terjalin dapat berlangsung secara efektif, cepat, dan tepat sasaran.

Layanan Setia Kawan merupakan wujud komitmen Pengadilan Militer I-04 Palembang dalam menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta berorientasi pada kemudahan akses dan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya layanan ini, diharapkan tercipta hubungan yang lebih terbuka, responsif, dan transparan antara pengadilan dan masyarakat.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan layanan ini masih memerlukan penyempurnaan di masa yang akan datang. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Semoga layanan Setia Kawan dapat memberikan manfaat yang nyata serta mendukung terwujudnya pelayanan peradilan yang prima, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.