



KETUA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN

NOMOR : 66 /KPA.W18-A10/SK.OT1.2/I/2024

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN INFORMASI  
PADA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN TAHUN 2024

KETUA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk efektif dan efisiensi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pengadilan serta pelayanan publik diperlukan adanya Standar Pelayanan Pengadilan yang baku, berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan amanat UUD 1945 serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa Standar Pelayanan Peradilan sebagaimana Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 026/KMNSK/II/2012, perlu dijabarkan dan ditetapkan lebih lanjut oleh Ketua Pengadilan Agama Tutuyan sebagai Standar Pelayanan Pengadilan dalam mengoperasionalkan tugas dan fungsi selaku kawal depan Mahkamah Agung di daerah;
- c. bahwa Standar Pelayanan Pengadilan juga dipandang sebagai bagian dari reformasi birokrasi sekaligus sebagai alat kontrol terhadap aparatur Pengadilan serta percepatan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan dan peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh aparat badan peradilan;
- d. bahwa berkaitan dengan rujukan tersebut dipandang perlu menetapkan suatu Standar Pelayanan Informasi pada Pengadilan Agama Tutuyan.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Peradilan Agama;
2. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pdeoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/U/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan
7. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI. Nomor 002 Tabun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN TENTANG STANDAR LAYANAN INFORMASI PENGADILAN AGAMA TUTUYAN TAHUN 2024.
- KESATU : Mencabut Surat Keputusan Ketu Pengadilan Agama Tutuyan Nomor: W18-A10/40/HK.05/SK/1/2023 tentang Standar Layanan Informasi Pengadilan Agama Tutuyan Tahun 2023;
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan Agama Tutuyan sebagaimana diatur dalam Larnpiran Keputusan ini;
- KETIGA : Standar Pelayanan Pengadilan Agama Tutuyan berpedoman pada prosedur kerja tetap yang ditentukan oleh Mahkamah Agung RJ, dan berpedoman kerja yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Pengadilan Agama Tutuyan;
- KEEMPAT : Menugaskan kepada Wakil Ketua Pengadilan Agama Tutuyan selaku koordinator Pengawasan untuk melakukan Pengawasan rutin dan berkesinambungan terhadap aparatur

Pengadilan Agama Tutuyan , agar dapat melaksanakan Standar Pelayanan Pengadilan pada Pengadilan Agama Tutuyan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawab, serta secara berkala melaporkan kepada Ketua Pengadilan Agama Tutuyan;

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Tutuyan  
Pada tanggal : 8 Januari 2024

KETUA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN,

AHMAD EDI PURWANTO

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Manado;
2. Pejabat/Pegawai yang bersangkutan;
3. Arsip.

STANDAR PELAYANAN INFORMASI  
PADA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN TAHUN 2024

**1. KETENTUAN UMUM**

**A. TUJUAN :**

- 1) Agar pelaksanaan tugas dan fungsi oleh apatur Pengadilan menjadi lebih efektif, cepat dan tepat berdaya guna dan berhasil guna;
- 2) Menjadi pedoman kerja yang terukur dan terkontrol dalam peningkatan kinerja individu;
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan aparatur pengadilan dalam pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan;
- 4) Meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sekaligus peningkatan kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan, khususnya pada Pengadilan Agama Tutuyan.

**B. MAKSUD**

- 1) Sebagai jaminan dan komitmen Pengadilan Agama Tutuyan dalam percepatan reformasi birokrasi maupun pemberian pelayanan terstruktur dan berkualitas kepada masyarakat pencari keadilan;
- 2) Dijadikan instrumen dan pedoman oleh aparatur Pengadilan dalam pelaksanaan tugas berbasis manajemen terpadu dan terukur;
- 3) Sebagai alat kontrol masyarakat untuk menguji dan menilai kualitas pelayanan aparatur Pengadilan Agama Tutuyan;
- 4) Sebagai bahan evaluasi kinerja Pimpinan dan segenap jajaran Pengadilan Agama Tutuyan. dalam penyelenggaraan pelayanan.

**C. RUANG LINGKUP**

- 1) Pelayanan yang diatur dan ditetapkan dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan pengadilan pada Pengadilan Agama Tutuyan;
- 2) Standar Pelayanan Pengadilan Agama Tutuyan, merupakan standar pelayanan yang bersifat nasional dan terbuka;
- 3) Rujukan pelayanan Pengadilan Agama Tutuyan terangkum dalam beberapa bentuk pelayanan sebagai berikut:
  - a. Pelayanan administrasi persidangan;
  - b. Pelayanan administrasi Kepaniteraan dan Kesekretariatan;
  - c. Pelayanan Pengaduan;
  - d. Pelayanan Permohonan Informasi;
- 4) Segala ketentuan mengenai teknis hukum acara atau yang berkaitan dengan putusan pengadilan bukanlah objek dari pelayanan pengadilan dan oleh karenanya tidak termasuk dalam ruang lingkup pelayanan pengadilan yang dapat diadukan oleh masyarakat

**D. PENGERTIAN**

- 1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terencana, terorganisir dan terjadwal dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu

barang dan atau jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik;

- 2) Standar pelayanan publik adalah suatu instrumen manajemen dan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pada Pengadilan Agama Tutuyan dan rapor penilaian terhadap kualitas pelayanan juga merupakan komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
- 3) Pelayanan pada Pengadilan Agama Tutuyan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tersedia dan disediakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- 4) Penyelenggara pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut penyelenggara pada Pengadilan Agama Tutuyan adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan;
- 5) Pelaksana pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan pengadilan;
- 6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan.

#### **E. PEJABAT PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN PENGADILAN**

- 1) Pejabat penanggung jawab pelayanan pengadilan terdiri dari:
  - a. Penyelenggara pelayanan pengadilan;
  - b. Pelaksana pelayanan pengadilan;
- 2) Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
  - a. Adil dan tidak diskriminatif;
  - b. Cermat;
  - c. Santun dan ramah;
  - d. Tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
  - e. Profesional;
  - f. Tidak mempersulit;
  - g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
  - h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
  - i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan;
  - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
  - k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
  - l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
  - m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
  - n. Bersesuai dengan asas kepastian/kepatutan;
  - o. Tidak menyimpang dari ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

#### **F. PENGADUAN ATAS PELAYANAN PENGADILAN**

- 1) Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur Pengadilan, terkait dengan :

- a. Penyelenggara tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
  - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pengadilan.
- 2) Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan pengadilan;
  - 3) Pengaduan disampaikan secara tertulis kepada penyelenggara pelayanan pengadilan pada petugas meja pengaduan yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Agama Tutuyan, yang memuat:
    - a. Nama lengkap;
    - b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
    - c. Permintaan penyelesaian yang diajukan;
    - d. Tempat dan waktu penyampaian pengaduan serta tanda tangan pengadu
    - e. Dalam keadaan tertentu atau atas permintaan pengadu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan;
  - 4) Penyelenggara pelayanan pengadilan pada Pengadilan Agama Tutuyan wajib memberikan tanda terima pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat:
    - a. Identitas pengadu secara lengkap;
    - b. Uraian singkat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pengadilan;
    - c. Tempat dan waktu penerimaan pengaduan, dan;
    - d. Tanda tangan serta nama pejabat /pegawai yang menerima pengaduan.
  - 5) Penyelenggara pelayanan pengadilan pada Pengadilan Agama Tutuyan wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud pada huruf F angka 3;
  - 6) Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, pengadu diberi kesempatan dan petunjuk untuk melengkapi materi aduan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara pada Pengadilan Agama Tutuyan;
  - 7) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya;
  - 8) Dalam hal pengaduan tidak ditanggapi oleh penyelenggara pengadilan sesuai dengan ketentuan, maka pengadu dapat menyampaikan laporan kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
  - 9) Badan Pengawasan Mahkamah Agung dapat mengambil alih pengaduan atas pelayanan pengadilan yang ditujukan kepada penyelenggara dalam hal pengaduan tersebut dianggap penting oleh Mahkamah Agung untuk segera diselesaikan, atau dalam hal penyelenggara lalai dan atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pengaduan tersebut;
  - 10) Penyelenggara pelayanan pengadilan wajib mengumumkan rekapitulasi penyelesaian pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal-hal yang diumumkan meliputi: jumlah pengaduan yang masuk, jenis-jenis pengaduan yang masuk, status penanganan pengaduan;

#### **G. PENYELESAIAN PENGADILAN OLEH PENYELENGGARA PELAYANAN PENGADILAN AGAMA TUTUYAN**

- 1) Pimpinan Pengadilan Agama Tutuyan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya;

- 2) Pimpinan Pengadilan Agama Tutuyan akan melakukan pemeriksaan terhadap Pelapor, Terlapor, dan pihak-pihak yang terkait sehubungan dengan pengaduan yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti (sesuai ketentuan pada huruf F);
- 3) Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara berdasarkan Surat Keputusan dan atau surat tugas wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya;
- 4) Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak terlapor karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pelapor, penyelenggara dapat mendengar keterangan pelapor secara terpisah;
- 5) Dalam hal melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan;
- 6) Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap;
- 7) Keputusan mengenai pengaduan wajib disampaikan kepada pihak pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

#### **H. KETENTUAN SANKSI**

- 1) Pimpinan Pengadilan Agama Tutuyan yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana dapat menjatuhkan sanksi sesuai kewenangan yang diberikan kepada pelaksana pelayanan pengadilan atau Pengadilan Agama dalam wilayah hukumnya apabila dalam pemeriksaan terbukti pelaksana pelayanan tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan publik atau dalam pelaksanaan tugas pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan perundang - undangan maupun ketentuan sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik, berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 2) Mahkamah Agung berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara dan atau pelaksana pelayanan pengadilan dalam wilayah hukum Pengadilan Agama Tutuyan, berdasarkan rekomendasi dan usul Pimpinan Pengadilan dan juga terhadap penyelenggara yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan pengawasan melekat atas pelaksanaan standar pelayanan pengadilan dan/atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam huruf E angka I, berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku;
- 3) jenis sanksi terhadap penyelenggara dan atau pelaksana pelayanan pengadilan didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan yang relevan berlaku di lingkungan badan peradilan.

#### **2. PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK**

- 1) Pimpinan penyelenggara pelayanan pengadilan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pengadilan pada satuan kerjanya secara terstruktur dan berkala;
- 2) Mahkamah Agung melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara terstruktur dan berkala;
- 3) Penilaian kinerja pelayanan pengadilan dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang akan disusun oleh Mahkamah Agung berdasarkan standar pelayanan pengadilan.

### 3. STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN

#### A. DASAR HUKUM

- 1) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi publik;
- 2) SK KMA Nomor 1-144/KMA/III/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan.
- 3) SK KMA Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan.

#### B. PENGADILAN MENYEDIAKAN INFORMASI ANTARA LAIN MENGENAI

- 1) Hak-hak para pihak yang berhubungan dengan peradilan antara lain hak mendapat bantuan hukum, hak atas perkara cuma-cuma, serta hak-hak pokok proses persidangan;
- 2) Tata cara pengaduan dugaan pelanggaran yang dilakukan Hakim dan Pegawai;
- 3) Hak-hak pelapor dugaan pelanggaran Hakim dan Pegawai;
- 4) Tata cara memperoleh pelayanan informasi;
- 5) Informasi lain yang berdasarkan SK 2-144 Tahun 2022 merupakan informasi publik;

#### C. STANDAR PELAYANAN INFORMASI

- 1) Pengadilan Agama Tutuyan menyediakan akses informasi terhadap putusan secara online atau melalui situs Pengadilan Agama Tutuyan atau media informasi lainnya dengan meiakukan proses pengaburan terhadap identitas pihak-pihak yang tercantum dalam putusan;
- 2) Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui petugas pada meja informasi;
- 3) Pengadilan agama Tutuyan memberikan jawaban dapat ditindaklanjuti atau tidaknya permohonan informasi selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja;
- 4) Pengadilan Agama Tutuyan wajib memberikan informasi yang diminta selambat-lambatnya dalam jangka waktu 13 (tiga belas) hari kerja sejak permohonan infromasi dimohonkan;
- 5) Pengadilan Agama Tutuyan dapat meminta perpanjangan waktu bila proses pengaburan informasi atau informasi yang diperlukan sulit ditemukan atau memiliki volume besar sehingga memerlukan waktu untuk menggandakannya.
- 6) Pemohon dapat mengajukan keberatan jika Pengadilan Agama Tutuyan menolak permohonan informasi yang diajukan, paling lambat 5 (lima) hari melalui meja informasi.
- 7) Pemohon yang akan meminta salinan informasi tidak dipungut biaya apapun.

Ditetapkan di Tutuyan  
Pada tanggal 08 Januari 2024

KETUA PENGADILAN AGAMA TUTUYAN,



AHMAD EDI PURWANTO