



**KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA**  
**KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA**

Jl. Abdul Haris Nasution No. 1C Medan 20146  
Telp. (061) 42786408 Fax. (061) 7881490 [www.kejatisumaterautara.kejaksaan.go.id](http://www.kejatisumaterautara.kejaksaan.go.id)

**KEPUTUSAN**

**KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA**

**NOMOR : KEP- 22/L.2/Cr.5/05/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA**

**KEPALA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara perlu mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) berbasis kinerja dan kompetensi serta meningkatkan pembinaan dan pengawasan SDM;
- b. bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan kantor Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara;
- Mengingat** : 1. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia;
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;
4. Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-006/A/JA/07/2017



tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kejaksaan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Jaksa Agung Nomor Per-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Agung Republik Indonesia;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Jaksa Masuk Sekolah;
2. Standah Pelayanan Pos Pelayanan Hukum dan Penerimaan Pengaduan Masyarakat (PPH & PPM);
3. Standar Pelayanan Adhyaksa Estate.



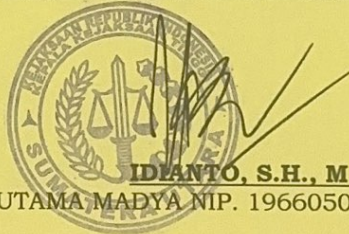
- KEDUA : Standar Pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara
- KETIGA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara agar memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- KEEMPAT : *Monitoring* dan evaluasi Standar Pelayanan akan dilakukan secara periodic setiap enam bulan.
- KELIMA : Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

1. Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara;
2. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara;
3. Para Asisten Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara;
4. A r s i p.

Ditetapkan di Medan  
pada tanggal 15 Mei 2024

KEPALA KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA,



**IDANTO, S.H., M.H.**

JAKSA UTAMA, MADYA NIP. 19660501 198703 1 003

LAMPIRAN I

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan  
Tinggi Sumatera Utara

Nomor : KEP- 22/L.2/Cr.5/05/2024

Tanggal : 15 Mei 2024

DAFTAR ISI STANDAR PELAYANAN  
KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA UTARA

Standar Pelayanan

1. Standar Pelayanan Jaksa Masuk Sekolah ..... 4
2. Standah Pelayanan Pos Pelayanan Hukum dan Penerimaan Pengaduan  
Masyarakat (PPH & PPM) ..... 6
3. Standar Pelayanan Adhyaksa Estate ..... 8

LAMPIRAN II

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan  
Tinggi Sumatera Utara

Nomor : KEP- 22/L.2/Cr.5/05/2024

Tanggal : 15 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN

JAKSA MASUK SEKOLAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)</b>	
1.	Produk Pelayanan	Penyuluhan hukum
2.	Persyaratan Pelayanan	Sekolah/Kampus, Narasumber, Peserta minimal 50 peserta
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Permohonan surat dari sekolah/kampus, Surat Perintah Pimpinan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	120 menit s.d 180 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis (DIPA Kantor)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melalui Hotline dan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kep-JA Nomor: KEP-001/a/A/JA/01/2006 tanggal 2 januari 2006 tentang pelaksanaan dan penyuluhan dan penerangan hukum</li> <li>2. INSJA RI Nomor: INS-004/A/J.A/08/2012 tanggal 14 Agustus 2012 tentang pelaksanaan peningkatan tugas penerangan dan penyuluhan hukum program pembinaan Masyarakat taat hukum</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekolah / Kampus</li> <li>2. Peserta (pelajar)</li> <li>3. Narasumber</li> <li>4. Materi penyuluhan hukum</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman tentang dasar hukum dan peraturan perundang – undangan</li> <li>2. Publik Speaking</li> <li>3. Teknologi Informasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Asisten Bidang Intelijen
5.	Jumlah Pelaksana	11 orang
6.	Jaminan Pelayanan	-
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Focus Group Discussion</li> <li>2. Monev per smester</li> <li>3. Survey Pelaksanaan Kegiatan</li> </ol>

LAMPIRAN III

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan  
Tinggi Sumatera Utara

Nomor : KEP- 22/L.2/Cr.5/05/2024

Tanggal : 15 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN

POS PELAYANAN HUKUM DAN PENEREIMAAN

PENGADUAN MASYARAKAT (PPH & PPM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)</b>	
1.	Produk Pelayanan	1. Pelayanan informasi 2. Konsultasi hukum 3. Penerimaan pengaduan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Meja Informasi 2. Laporan pengaduan 3. Petugas piket
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Identitas pelapor 2. Laporan pengaduan 3. Layanan on site ataupun online (hotline wa pengaduan Kejatisu)
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. 15 – 20 menit penerimaan / konsultasi 2. 7 hari surat balasan (tanggapan oleh Kejati Sumut) 3. Selanjutnya sampai waktu yang tidak dapat ditentukan
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Secara tertulis 2. Website Kejati Sumut 3. Aplikasi SP4N Lapor 4. Hotline Pengaduan
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1.	Dasar Hukum	1. SE Jaksa Agung RI Nomor : SE-006/A/JA/05/2010 tentang petunjuk pelaksanaan pos pelayanan hukum (pph) dan penerimaan pengaduan masyarakat (ppm)
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Konsultasi / Gedung PTSP 2. Website, Hotline 3. Surat balasan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pemahaman Petugas piket (Jaksa dan pegawai) tentang hukum 2. Publik speaking 3. Teknologi Informasi
4.	Pengawasan Internal	1. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara 2. Asisten Bidang Intelijen 3. Para Kasi di Bidang Intelijen Kejati sumut
5.	Jumlah Pelaksana	1. 2 petugas / piket
6.	Jaminan Pelayanan	-

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rapat kerja</li><li>2. Survey layanan</li><li>3. Forum Konsultasi Publik</li></ol>

LAMPIRAN IV

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan  
Tinggi Sumatera Utara

Nomor : KEP- 22/L.2/Cr.5/05/2024

Tanggal : 15 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN

ADHYKAS ESTATE

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)</b>	
1.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendampingan Hukum</li> <li>- Pendapat Hukum</li> <li>- Bantuan Hukum (Litigasi / Non-Litigasi)</li> <li>- Tindakan Hukum Lain (Fasilitasi, Mediasi Konsiliasi)</li> <li>- Pelayanan Hukum</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identitas Pemohon (Lembaga/Instansi/BUMN/BUMD).</li> <li>- Kronologis Permasalahan Hukum Perdata dan/atau Tata Usaha Negara.</li> </ul>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tatap Muka</li> <li>- Tanya Jawab</li> <li>- Tertulis</li> </ul>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 30 Menit Penerimaan Konsultasi.</li> <li>- 7 Hari Kerja Mengeluarkan Surat Balasan.</li> <li>- Selanjutnya sampai waktu yang tidak dapat ditentukan.</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Dilaksanakan melalui Surat Menyurat kepada Pemohon
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia.</li> <li>- Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia.</li> <li>- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia.</li> <li>- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : 018/A/JA/07/2014 tentang Standar Operating Prosedur Pelaksanaan Tugas, Fungsi dan Wewenang Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> <li>- Peraturan Jaksa Agung Republik</li> </ul>



		<p>Indonesia Nomor : PER-025/A/JA/11/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penegekan Hukum, Bantuan Hukum, Pertimbangan Hukum, Tindakan Hukum Lain dan Pelayanan Hukum di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Penegakan Hukum, Bantuan Hukum, Pertimbangan Hukum, Tindakan Hukum Lain dan Pelayanan Hukum di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> <li>- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : PER-157/A/JA/11/2012 tentang Administrasi Perkara Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang Pelayanan Hukum</li> <li>- Meja</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kompetensi di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> <li>- Mengetahui Tugas, Fungsi dan Kewenangan di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> <li>- Memiliki kompetensi <i>public speaking</i> yang bagus.</li> <li>- Dapat menggunakan Teknologi dan Informasi</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara.</li> <li>- Asisten Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> <li>- Para Kasi di Bidang Perdata dan Tata Usaha Negara.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	2-3 Orang Pelaksana Piket
6.	Jaminan Pelayanan	-
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaksanakan Rapat Evaluasi Kinerja terkait Kuantitas dan Kualitas pemberian Pelayanan Hukum kepada Pemohon.</li> <li>- Melakukan Focus Group Discussion dengan Pemohon.</li> </ul>