



**KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA**  
**KEJAKSAAN TINGGI MALUKU**

Jalan Sultan Hairun Nomor 6 Ambon – 97126 Telepon (0911) 352006

---

**KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN TINGGI MALUKU**

**NOMOR : KEP-I-60/Q.1/Cr.5/08/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN TINGGI MALUKU**

**KEPALA KEJAKSAAN TINGGI MALUKU**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan Tinggi Maluku 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 Maluku;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi Maluku tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kejaksaan Tinggi Maluku;
- 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 MALUKU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN TINGGI MALUKU.

KESATU : Menetapkan 3 (tiga) Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kejaksaan Tinggi Maluku

KEDUA : Standar Pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan Kejaksaan Tinggi Maluku

KETIGA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kejaksaan Tinggi Maluku 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 Maluku ini mulai

berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ambon  
pada tanggal 1 Agustus 2024

KEPALA KEJAKSAAN TINGGI MALUKU,



**AGOES SOENANTO PRASETYO, S.H., M.H.**  
Jaksa Utama Madya NIP. 196611231992031001

LAMPIRAN I  
Surat Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi  
Maluku  
Nomor : KEP-I-60/Q.1/Cr.5/08/2024  
Tanggal: 1 Agustus 2024

**DAFTAR ISI STANDAR PELAYANAN  
KEJAKSAAN TINGGI MALUKU**

Standar Pelayanan:

<b>PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)</b> .....	5
<b>LAYANAN HUKUM</b> .....	8
<b>LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT</b> .....	10

## LAMPIRAN II

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi  
Maluku

Nomor : KEP-I-60/Q.1/Cr.5/08/2024

Tanggal: 1 Agustus 2024

**STANDAR PELAYANAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)</b>	
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat umum;</li> <li>2. Membawa kartu identitas (KTP/SIM/NPWP);</li> <li>3. Berpakaian rapi, sopan, dan menggunakan alas kaki yang tertutup;</li> <li>4. Membuka topi, jaket, kacamata hitam;</li> <li>5. Menerapkan protocol Kesehatan.</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu yang datang ke kantor Kejaksaan Tinggi Maluku akan ditanyakan keperluannya oleh petugas keamanan/security dan diberikan tanda pengenalan tamu sesuai dengan tujuan bidang yang dituju kemudian diarahkan ke PTSP;</li> <li>2. Tamu akan disambut oleh petugas PTSP dan dipersilahkan duduk di kursi PTSP kemudian ditanyakan maksud ataupun keperluannya;</li> <li>3. Petugas PTSP meminta kartu identitas kemudian menginput identitas tamu ke aplikasi Buku Tamu dan mengambil foto tamu.</li> <li>4. Petugas PTSP memberikan kunci loker untuk menaruh barang bawaan dan mempersilahkan tamu untuk menunggu di ruang tunggu tamu.</li> <li>5. Pegawai yang berkepentingan/dituju akan mendapatkan notifikasi melalui aplikasi <i>WhatsApp</i> terkait adanya tamu.</li> <li>6. Petugas PTSP juga melakukan koordinasi untuk memastikan pegawai menerima dan membaca notifikasi aplikasi <i>WhatsApp</i>.</li> <li>7. Apabila tamu diterima, maka pegawai yang bersangkutan diminta menemui di ruang penerimaan tamu. Sedangkan apabila tamu tidak diterima, maka Petugas PTSP menginformasikan kepada tamu secara santun.</li> <li>8. Setelah kepentingan tamu selesai, Petugas PTSP menanyakan kembali kepada tamu apakah informasi sudah jelas dan apakah masih ada hal lain yang diperlukan;</li> <li>9. Petugas PTSP meminta bantuan tamu</li> </ol>

		<p>untuk mengisi survei kepuasan layanan;</p> <p>10. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib memberikan salam kepada tamu yang meninggalkan kantor.</p> <p>11. Tamu yang telah selesai, mengembalikan tanda pengenal tamu kepada petugas keamanan/security.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-10 menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Tamu dapat langsung datang ke kantor menyampaikan saran dan pengaduan maupun keperluan dan melengkapi data pada PTSP.</p> <p>2. Melalui Kotak Saran dan Pengaduan.</p> <p>3. Surat Pengaduan dapat dikirim ke alamat Kejaksaan Tinggi Maluku, Jl. Sultan Hairun No. 6 Ambon.</p> <p>4. Aplikasi layanan pengaduan <i>Online</i> pada website dan LAPOR SP4N.</p> <p>5. <i>Hotline</i> melalui WA: 081914150227</p>
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang No. 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;</p> <p>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 Republik Indonesia;</p> <p>5. Peraturan Jaksa Agung RI Nomor: Per-016/A/JA/07/2013 tentang Urusan Dalam di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</p>

		<p>8. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: Per- 011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kejaksaan Republik Indonesia;</p> <p>9. Surat Edaran Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia Dalam Tata Normal Baru;</p> <p>10. Surat Jamintel Kejagung RI Nomor: R-280/D/Dip.4/02/2019 Tanggal 27 Februari 2019 tentang Tata Cara Penerimaan Tamu di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Petugas PTSP;</p> <p>2. Gedung kantor;</p> <p>3. Ruang PTSP;</p> <p>4. Jaringan Internet;</p> <p>5. Komputer, <i>printer</i>, mesin <i>scanner</i> serta perangkat pencatatan;</p> <p>6. Tanda Pengenal Tamu;</p> <p>7. Handphone/Telepon;</p> <p>8. Aplikasi Buku Tamu;</p> <p>9. Aplikasi <i>WhatsApp</i>;</p> <p>10. Ruang Penerima Tamu;</p> <p>11. Loker Tamu.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami standar pelayanan di Kejaksaan Tinggi;</p> <p>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, bersikap sopan dan ramah serta berpenampilan rapi;</p> <p>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer minimal program <i>Office</i>.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang;</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Asisten Pembinaan Kejaksaan Tinggi Maluku.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang petugas PTSP
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pelayanan dilakukan secara profesional, cepat dan akuntabel;</p> <p>2. Apabila terjadi pelanggaran akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan seterusnya sesuai aturan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di kantor Kejaksaan Tinggi Maluku dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Dilakukan rapat staf yang dipimpin Kepala Kejaksaan Tinggi Maluku minimal 1 (satu) bulan sekali;</p> <p>2. Survei kepuasan Masyarakat;</p> <p>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan.</p>

LAMPIRAN III  
 Surat Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi  
 Maluku  
 Nomor : KEP-I-60/Q.1/Cr.5/08/2024  
 Tanggal: 1 Agustus 2024

**STANDAR PELAYANAN  
 LAYANAN HUKUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)</b>	
1.	Produk Pelayanan	Pelayanan Hukum
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Masyarakat umum; 2. KTP Pemohon; 3. Permasalahan Perdata dan TUN.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mengajukan Permohonan Pelayanan Hukum ke Kantor Kejaksaan Tinggi Maluku ataupun lewat website hallojpn.id terkait permasalahan Perdata ataupun TUN; 2. Pelayanan Hukum bisa di lakukan secara Tertulis maupun secara Lisan; 3. Apabila permohonan Pelayanan Hukum dilakukan secara Tertulis, maka jawaban akan diberikan maksimal 3 hari kerja; 4. Apabila permohonan Pelayanan Hukum di lakukan secara Lisan, maka Permohonan Pelayanan Hukum tersebut akan diberikan saat itu juga oleh Jaksa Pengacara Negara.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Secara tertulis 3 hari kerja; 2. Secara lisan saat itu juga.
5.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Website hallojpn.id
<b>B</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</b>	
1.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia; 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Jaksa Agung Nomor 249 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Porsedur (SOP) di Lingkungan Kejaksaan RI; 4. Surat Edaran Jaksa Agung Nomor: SE-006/A/JA/05/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pos Pelayanan Hukum dan Pengaduan Masyarakat; 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional; 6. Peraturan Jaksa Agung Nomor: 022/A/JA/03/2011 tanggal 18 Maret 2018 tentang penyelenggaraan



		<p>pengawasan Kejaksaan RI</p> <p>7. Juklak Jamwas Nomor: Juklak-01/H/Hjw/04/2011 tentang Teknis Penanganan Laporan Pengaduan dan Tata Kelola Administrasi Bidang pengawasan;</p> <p>8. Peraturan Jaksa Agung Nomor: PER-015/A/JA/07/2013 tentang Penyelenggaraan Pengawasan Kejaksaan RI;</p> <p>9. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia nomor PER-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir dengan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia nomor PER-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;</p> <p>10. Peraturan Jaksa Agung 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.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Kantor Pengacara Negara;</p> <p>2. Ruang Konsultasi Hukum;</p> <p>3. Internet;</p> <p>4. Komputer dan Printer serta ATK.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Menguasai Tugas dan Fungsi Perdata dan TUN;</p> <p>2. Menguasai Prosedur kerja dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kasi Datun dan Asisten Perdata dan TUN Kejaksaan Tinggi Maluku.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. 1 (satu) orang Pemohon;</p> <p>2. 2 (dua) orang JPN;</p> <p>3. 2 (dua) orang Staf Datun.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan dan Apabila Kami Tidak Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Standar Yang Telah Ditetapkan, Maka Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai dengan Peraturan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor Kejaksaan Tinggi Maluku dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Dilakukan rapat staf secara berjenjang dengan Kepala Kejaksaan Tinggi Maluku minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas Pelayanan Publik.</p>

## LAMPIRAN IV

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi  
Maluku

Nomor : KEP-I-60/Q.1/Cr.5/08/2024

Tanggal: 1 Agustus 2024

**STANDAR PELAYANAN  
LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)</b>	
1.	Produk Pelayanan	Laporan Pengaduan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pelapor/Masyarakat
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Laporan Pengaduan yang masuk ke bidang Pengawasan didisposisi oleh Asisten Pengawasan kepada Pemeriksa sesuai dengan bidang tugas yang dilihat dari isi laporan pengaduan tersebut.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	7 (tujuh) hari kerja setelah terbit Surat Perintah Klarifikasi
5.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telp. 081344114002 Email Pengaduanwasktmaluku@gmail.com
<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. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>3. Peraturan Jaksa Agung Nomor: PER-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>4. Peraturan Jaksa Agung Nomor: PER-015/A/JA/07/2013 tentang Perubahan atas Peraturan Jaksa Agung Nomor: PER-022/A/JA/03/2011 tanggal 16 Maret 2011 tentang Penyelenggaraan Pengawasan Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>5. Petunjuk Pelaksanaan Jaksa Agung Muda Pengawasan Nomor: JUKLAK-01/H/Hjw/04/2011 tanggal 1 April 2011 tentang Teknis Penanganan Laporan Pengaduan dan Tata Kelola Administrasi Bidang Pengawasan;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun</li> </ol>

		2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, <i>printer</i> , kertas, dan peralatan lainnya.
3.	Kompetensi Pelaksana	Mengetahui SOP dan mampu berkomunikasi dengan baik.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Kejaksaan Tinggi Maluku 2. Wakil Kepala Kejaksaan Tinggi Maluku 3. Asisten Pengawasan Kejaksaan Tinggi Maluku
5.	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan Surat Perintah Klarifikasi (minimal 2 orang pemeriksa dan 1 orang staf)
6.	Jaminan Pelayanan	Kejaksaan memberikan pelayanan dengan selalu berpedoman pada SOP sehingga siap menerima saran dan masukan, serta berpedoman pada maklumat pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memberikan pelayanan prima
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan rapat staf secara berjenjang dengan Kepala Kejaksaan Tinggi Maluku minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan; 2. Survei Kepuasan Masyarakat.