



# KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA

## KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR

### KEPUTUSAN

#### KEPALA KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR

#### NOMOR: KEP - 03/M.5/01/2024

#### TENTANG

#### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

#### DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR

#### KEPALA KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan Tinggi Jawa Timur 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 Jawa Timur;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi Jawa Timur tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kejaksaan Tinggi Jawa Timur;

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 JAWA TIMUR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR**

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kejaksaan Tinggi Jawa Timur.
- KEDUA : Standar Pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan Kejaksaan Tinggi Jawa Timur
- KETIGA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kejaksaan Tinggi Jawa Timur 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 Jawa Timur ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Surabaya  
Pada tanggal : 17 Januari 2024

**KEPALA KEJAKSAAN TINGGI  
JAWA TIMUR**



**ATA AMIATI**  
Jaksa Utama Madya  
NIP. 19650304 198903 2 001

Lampiran  
Keputusan Kepala Kejaksaan Tinggi Jawa Timur  
Nomor : KEP - 03 /M.5/06/2023  
Tanggal : 17 Januari 2024

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA SATUAN KERJA : KEJAKSAAN TINGGI JAWA TIMUR**

Nama Standar Pelayanan : Standar Pelayanan PTSP

A KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
I	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tamu memakai pakaian yang sopan berkerah, celana panjang, bersepatu dan memakai masker (prokes 5M)</li><li>2. Membawa Kartu Identitas yang masih berlaku.</li></ol>
II	PERSYARATAN KHUSUS	Bagi penyandang disabilitas akan dilayani oleh petugas PTSP khusus penyandang disabilitas.
III	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tamu yang berkunjung wajib lapor ke pos Kamdal untuk dilakukan pemeriksaan kemudian oleh Kamdal diberikan pass tamu berdasarkan bidang yang akan di tuju oleh tamu tersebut.</li><li>2. Tamu diarahkan ke ruang PTSP Kejaksaan Tinggi Jawa Timur;</li><li>3. Petugas Kamdal PTSP menanyakan maksud kedatangan tamu dan diambilkan nomor antrean kemudian tamu dipersilahkan menunggu di ruang tunggu PTSP;</li><li>4. Petugas penerima tamu di PTSP memanggil tamu sesuai nomor antrean kemudian meminta kartu identitas tamu untuk dicatat dalam aplikasi buku tamu berikut tujuan kedatangan tamu.</li><li>5. Petugas Penerima Tamu di PTSP menghubungi pegawai Kejaksaan Tinggi Jawa Timur yang berkaitan dengan tujuan kedatangan tamu</li><li>6. Tamu dipersilahkan kembali menunggu di ruang tamu PTSP dan wajib menitipkan barang bawaan berupa tas, ponsel, senjata api dll di tempat penyimpanan (loker) berkunci yang telah disediakan;</li><li>7. Pegawai yang berkaitan dengan tujuan kedatangan tamu memberikan pelayanan kepada tamu di ruang koordinasi PTSP;</li><li>8. Setelah kunjungan tamu selesai, petugas Kamdal PTSP mempersilahkan tamu untuk mengambil barang yang ditiptkan di tempat penyimpanan (loker) dan mengisi survey kepuasan layanan.</li></ol>

IV	WAKTU PELAYANAN	5-10 menit
V	BIAYA PELAYANAN	Gratis/tidak dipungut biaya
VI	PRODUK PELAYANAN	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
VII	PENGELOLAAN PENGADUAN	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi, Laporan dan aduan : 1. Website: <a href="http://www.kejati-jatim.go.id">www.kejati-jatim.go.id</a> ; 2. Email: <a href="mailto:kejati.jatim3@gmail.com">kejati.jatim3@gmail.com</a> ; 3. Layanan Pengaduan Whatsapp: 0813-3055-1504 atau Email: <a href="mailto:pengawasankejatijatim@gmail.com">pengawasankejatijatim@gmail.com</a> ; 4. Surat atau datang langsung ke Kejaksaan Tinggi Jawa Timur;

B PENGELOLAAN PELAYANAN ( <i>MANUFACTURING</i> )		
NO	KOMPONEN	URAIAN
I	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang No. 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 16 tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>4. Peraturan Jaksa Agung RI Nomor: PER- 006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan RI sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Jaksa Agung RI Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Jaksa Agung Nomor PER-006/A/JA/07/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Jaksa Agung RI Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Jaksa Agung Nomor: PER-006/A/JA/07/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Jaksa Agung RI Nomor: PER- 006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan RI;</li> <li>5. Peraturan Jaksa Agung RI Nomor : Per- 016/A/JA/07/2013 tentang Urusan Dalam di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi</li> </ol>

		<p>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 Tatanan 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> <p>11. Surat Keputusan Kepala Kepala Kejaksaan Tinggi Jawa Timur No KEP - 03 /M.5/06/2023 tanggal 17 Januari 2024 hal Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kejaksaan Tinggi Jawa Timur</p>
II	SARANA DAN PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas PTSP.</li> <li>2. Gedung kantor.</li> <li>3. Ruang PTSP.</li> <li>4. Jaringan Internet.</li> <li>5. Komputer, printer, mesin scanner serta perangkat pencatatan.</li> <li>6. Kamera/webcam.</li> <li>7. Handphone/Telephon.</li> <li>8. Aplikasi Buku Tamu.</li> <li>9. Aplikasi Whatsapp</li> <li>10. Ruang Penerima Tamu.</li> <li>11. Loker Tamu</li> </ol>
III	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami standar pelayanan di Kejaksaan Tinggi.</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, bersikap sopan dan ramah serta berpenampilan rapi.</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer minimal program Office.</li> <li>4. Petugas PTSP khusus penyandang disabilitas memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.</li> </ol>
IV	PENGAWAS INTERNAL	<p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.</p> <p>Pengawasan dilakukan oleh Kepala Bagian Tata Usaha Kejaksaan Tinggi Jawa Timur</p>
V	JUMLAH PELAKSANA	3 (tiga) orang
VI	JAMINAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan dilakukan secara profesional, cepat dan akuntabel.</li> <li>2. Apabila terjadi pelanggaran akan diberikan sanksi berupa teguran lisan, tertulis dan seterusnya sesuai aturan yang berlaku.</li> </ol>
VII	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN	<p>Pelayanan dilaksanakan di kantor Kejaksaan Tinggi Jawa Timur dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
VIII	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dipimpin Kepala Bagian Tata Usaha Kejaksaan Tinggi Jawa Timur minimal 1 (satu) bulan sekali.</li> <li>2. Survey kepuasan masyarakat.</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan.</li> </ol>