



PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG
NOMOR : W11-A/1973/HK.00.8/IV/2021**

**TENTANG
REVIU STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG**

KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik, dan mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan maka perlu mereviu Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang Nomor: 460.A./HK.00.1/II/2019 tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Semarang;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang tentang reviu standar pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Semarang;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan 4 (empat) lingkungan Pengadilan dibawah Mahkamah Agung;


MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG TENTANG REVIU STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PENGADILAN TINGGI AGAMA SEMARANG.**
- Kesatu** : Menetapkan Reviu Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Semarang sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini;
- Kedua** : Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Semarang adalah :
- a. Pelayanan Permohonan Perkara Banding;
- b. Pelayanan Permohonan Informasi;
- c. Pelayanan Penanganan Pengaduan;

- Ketiga : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparatur pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 30 April 2021

Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang



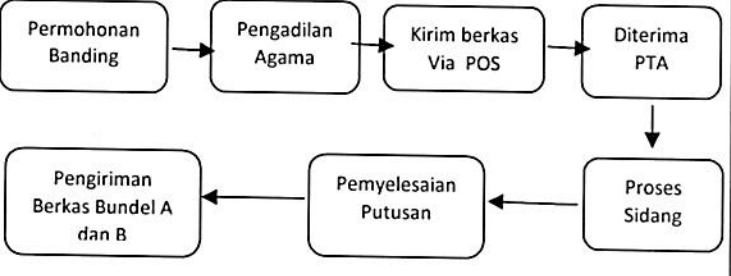
Drs. H. M. Alwi Mallo, M.H.
NIP. 19541231 198403 1 134

Tembusan Yth :

1. Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
2. Sekretaris Mahkamah Agung RI;
3. Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama MA RI;
4. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI

Lampiran : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang
 Nomor : W11-A/1973/HK.00.8/IV/2021 tanggal 30 April 2021
 Tentang Reviu Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Semarang

1. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN BANDING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama; 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 26 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan; 5. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 14 tahun 2014 tentang Ketentuan Jangka Waktu Penyelesaian Perkara; 6. Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang e-dok pemberkasan perkara Banding, Kasasi dan PK;
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengadilan Agama menyampaikan berkas permohonan banding yang ditujukan ke alamat: Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang Jl. Hanoman Raya No.18, Krapyak, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang; 2. Pengadilan Agama membayar panjar biaya perkara melalui rekening biaya proses perkara banding Pengadilan Tinggi Agama Semarang; 3. Pengiriman berkas dengan surat pengantar dari Panitera dan dikirim melalui Kantor Pos atau dapat diantar langsung; 4. Berkas perkara terdiri dari 1 (satu) exp bundel A dan 1 (satu) exp bundel B dengan dan soft copy, berkas lengkap dikirim melalui email dokbandingptasmg@gmail.com ;
3.	Sistem/Mekanisme, Prosedur	 <pre> graph TD A[Permohonan Banding] --> B[Pengadilan Agama] B --> C[Kirim berkas Via POS] C --> D[Diterima PTA] D --> E[Proses Sidang] E --> F[Pemyelesaian Putusan] F --> G[Pengiriman Berkas Bundel A dan B] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Putusan banding < 2 bulan
5.	Biaya ,Tarif	Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah)
6.	Produk Pelayanan	1. Salinan Putusan Banding 2. Pengiriman kembali berkas bundel A
7.	Sarana prasarana dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi SIPP; • Ruang sidang ber AC; • Computer; • Printer; • Pesawat Telepon;

8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan dibidang kebijakan aparatur negara; 2. SDM yang memiliki wawasan pengetahuan teknis hukum dan administrasi kepaniteraanan; 3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan pelayanan;
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi penyelesaian perkara; 2. Pengawasan oleh hakim pengawas Mahkamah Agung;
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ditujukan ke alamat: Pengadilan Tinggi Agama Semarang Jl. Hanoman Raya No.18, Krapyak, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, masukan secara langsung melalui nomor telepon (024) 7600803 Online melalui portal pengaduan pada website http://pta-semarang.go.id/ dan email pengaduan.ptasemarang@gmail.com ;
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap penerimaan berkas permohonan banding minimal 2 orang; 2. Tahap pendaftaran berkas minimal 2 orang; 3. Tahap persidangan minimal 4 orang;
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan penerimaan berkas perkara banding dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku; 2. Layanan penyelesaian perkara banding diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 3. Petugas yang memberikan pelayanan telah diberi penugasan oleh pimpinan;
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Putusan yang diberikan dijamin outentikasinya; 2. Keselamatan layanan pengiriman kembali berkas bundel A dijamin menjadi tanggung jawab pihak Pengadilan Tinggi Agama Semarang selama berada di lingkungan kantor Pengadilan Tinggi Agama Semarang;
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

2. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 26 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan 5. Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 1-144 Tahun 2011 tentang Keterbukaan Informasi Di Pengadilan;

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi mengisi form permohonan informasi dan menyampaikan ke alamat : Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang Jl. Hanoman Raya No.18, Krapyak, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang; 2. Pemohon informasi mengisi register digital informasi; 3. Pemohon informasi menentukan jenis informasi yang dimintakan; 4. Pemohon informasi membayar sejumlah biaya;
3.	Sistem/Mekanisme, Prosedur	<pre> graph TD A[Permohonan informasi] --> B[Registrasi permohonan Informasi] B --> C[Persetujuan PPID] C --> D[Pemberitahuan tariff biaya] D --> E[Penggandaan] E --> F[Pemohon membayar biaya] F --> G[Penyerhan dokumen informasi] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua) jam
5.	Biaya ,Tarif	Cuma-Cuma/gratis
6.	Produk Pelayanan	Dokumen informasi;
7.	Sarana prasarana dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu ber AC; • Computer; • Printer; • Pesawat Telepon;
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan dibidang kebijakan aparatur negara; 2. SDM yang memiliki wawasan pengetahuan teknis hokum dan administrasi kepaniteraan; 3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan pelayanan;
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi penyelesaian perkara; 2. Pengawasan oleh hakim pengawas Mahkamah Agung;
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ditujukan ke alamat: Pengadilan Tinggi Agama Semarang Jl. Hanoman Raya No.18, Krapyak, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, masukan secara langsung melalui telepon No. (024) 7600803 Online melalui portal pengaduan pada website http://pta-semarang.go.id/ dan e-mail pengaduan.ptasemarang@gmail.com ;
11.	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan informasi 1 orang;
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan permohonan informasi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 2. Layanan permohonan informasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 3. Petugas yang memberikan pelayanan telah diberi penugasan oleh pimpinan;
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen informasi yang diberikan dijamin outentikasinya; 2. Keselamatan pemohon informasi menjadi tanggung jawab pihak Pengadilan Tinggi Agama

		Semarang selama berada di lingkungan kantor Pengadilan Tinggi Agama Semarang;
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;


3. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (<i>Whistleblowing System</i>) 6. Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 26 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan 7. Keputusan Mahkamah Agung RI 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Penanganan Pengaduan;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor menyampaikan pengaduan secara tertulis yang ditujukan ke alamat : Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang Jl. Hanoman Raya No.18, Krapyak, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang; 2. Pelapor memberikan alamat dan identitas/tidak memberikan identitas secara jelas dalam laporannya;
3.	Sistem/Mekanisme, Prosedur	<pre> graph TD A[Surat pengaduan tertulis/online] --> B[Diterima dan dicatat di] B --> C[Ditelaah dan disposisi TL] C --> D[Klarifikasi] D --> E[Pemeriksaan] E --> F[Rekomendasi] F --> G[Penjatuhan Hukuman] </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) bulan
5.	Biaya ,Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Gratis /Cuma-Cuma
6.	Produk Pelayanan	Surat Jawaban
7.	Sarana prasarana dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu ber AC; • Website; • Computer; • Printer; • Pesawat Telepon;
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan dibidang kebijakan aparatur negara; 2. SDM yang memiliki wawasan pengetahuan teknis hokum dan administrasi kepaniteraan; 3. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan pelayanan;

9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan; 2. Pengawasan oleh hakim pengawas bidang; 3. Pengawasan oleh hakim pengawas Mahkamah Agung;
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ditujukan ke alamat: Pengadilan Tinggi Agama Semarang Jl. Hanoman Raya No.18, Krapyak, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang; 2. Menyampaikan pengaduan, saran, masukan secara langsung melalui nomor telepon (024) 7600803 Online melalui portal pengaduan pada website http://pta-semarang.go.id/ dan email pengaduan.ptasemarang@gmail.com ;
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap penerimaan administratif minimal 1 orang; 2. Tahap pemeriksaan/klarifikasi minimal 3 orang;
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan penerimaan pengaduan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 2. Layanan penyelesaian pengaduan diberikan sesuai SOP; 3. Petugas yang memberikan pelayanan telah diberi penugasan oleh pimpinan;
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas pelapor akan dijamin kerahasiaannya oleh Pengadilan Tinggi Agama Semarang;
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan;

Ditetapkan di : Semarang
Pada tanggal : 30 April 2021

Ketua Pengadilan Tinggi Agama Semarang



RA Drs. H. M. Alwi Mallo, M.H.
NIP. 19541231 198403 1 134