



**KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA**  
**KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA SELATAN**  
**KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 08 Muara Enim, Telp/Fax : (0734) 421068 / 421502  
Website: www.kejari-muaraenim.go.id / email: kejari.muara.enim@gmail.com

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM**

NOMOR : KEP- 52 /L.6.15/Cr.5/05/2024

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM**

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM,

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan Negeri Muara Enim 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 Negeri Muara Enim;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Muara Enim tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kejaksaan Negeri Muara Enim.
- 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 Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;
4. Peraturan Kejaksaan Republik Indonesia 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;
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;
9. Keputusan Jaksa Agung RI Nomor : KEP-IV-54/C/01/2023 tanggal 25 Januari 2023 tentang Pemindahan, Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil Kejaksaan Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kejaksaan Negeri Muara Enim.

KEDUA : Standar Pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan Kejaksaan Negeri Muara Enim.

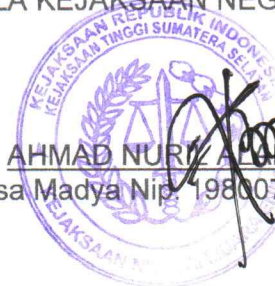
KETIGA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kejaksaan Negeri Muara Enim agar memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

KEEMPAT : *Monitoring* dan *evaluasi* Standar Pelayanan akan dilakukan secara periodik setiap enam bulan.

KELIMA : Keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Muara Enim 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 : Muara Enim  
Pada tanggal : 08 Mei 2024

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM,



AHMAD NURI AHM, S.H., M.H

Jaksa Madya Nip. 19800703 200312 1 005

Lampiran Surat Keputusan  
 Kepala Kejaksaan Negeri Muara Enim  
 Nomor : KEP-52/L.6.15/Cr.5/05/2024  
 Tanggal : 08 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN  
 KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A</b>	<b>Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Services Delivery)</b>	
1.	Produk Pelayanan	Penerimaan Tamu dan Pelayanan PTSP, Pelayanan Laporan Pengaduan, Pelayanan Persuratan, Pelayanan Informasi Publik, Pelayanan Konsultasi Hukum/Pelayanan Hukum, Pelayanan Penataan Parkir, Pelayanan Pengambilan Barang Bukti, Pelayanan Barang Bukti Tilang/Tilang <i>Drive Thru</i>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat umum.</li> <li>2. Membawa kartu identitas (KTP/SIM).</li> <li>3. Berpakaian rapi, sopan, dan menggunakan alas kaki</li> <li>4. Membuka topi dan kacamata hitam.</li> <li>5. Menerapkan protokol kesehatan</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendatangi lobi layanan informasi PTSP</li> <li>2. Pemohon dipandu petugas PTSP terkait permintaan layanan oleh pemohon</li> <li>3. Petugas PTSP meminta identitas pemohon dan fotokopi identitas tersebut</li> <li>4. Petugas PTSP membantu kebutuhan layanan pemohon</li> <li>5. Petugas PTSP melakukan input data pemohon pada buku tamu</li> <li>6. Petugas PTSP memberikan data terkait layanan tersebut kepada pemohon</li> <li>7. Pemohon menerima informasi layanan yang diminta</li> <li>8. Petugas pemandu mengantarkan pemohon ke bagian layanan yang diminta</li> <li>9. Petugas Pelayanan (Layanan Laporan Pengaduan, Layanan Persuratan, Layanan Informasi Publik, Layanan Konsultasi Hukum/Layanan Hukum, Layanan Pengambilan Barang Bukti, Layanan Barang Bukti Tilang/Tilang <i>Drive Thru</i>) memberikan syarat-syarat/formulir untuk mendapatkan pelayanan yang diminta</li> <li>10. Pemohon memberikan persyaratan yang diminta Petugas Layanan dan diproses petugas</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5-10 menit untuk 1 (satu) layanan dalam 1 (satu) hari kerja
5.	Biaya/Tarif	Gratis / tidak dipungut biaya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu dapat langsung datang ke kantor menyampaikan saran dan pengaduan maupun keperluan dan melengkapi data dengan dibantu oleh petugas Penerimaan Pengaduan Masyarakat.</li> <li>2. Surat pengaduan dapat dikirim ke alamat Kejaksaan Negeri Muara Enim, Jl. Jaksa Agung Basrief Arief, Komplek Islamic Center, Muara Enim</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Aplikasi layanan pengaduan online pada website dan LAPOR SP4N</li> <li>4. Hotline melalui WA: 082179810328</li> <li>5. Email: kejari.muara.enim@gmail.com</li> </ul>
<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>1. Undang-Undang Nomor 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 Republik Indonesia 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 Kejaksaan Republik Indonesia 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;</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 Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</li> <li>8. Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: Per- 011/A/JA/06/2013 tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kejaksaan Republik Indonesia;</li> <li>9. Surat Edaran Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor: 17 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia Dalam Tatanan Normal Baru;</li> <li>10. Surat Jaksa Agung Muda Intelijen Kejaksaan RI Nomor: R-280/D/Dip.4/02/2019 Tanggal 27 Februari 2019 tentang Tata Cara Penerimaan Tamu di Lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, Kartu Penerus Disposisi, Website, Aplikasi, Jaringan Internet, Ruang Tunggu, Ruang pelayanan, Loker Tamu, ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami standar pelayanan di Kejaksaan Negeri Muara Enim</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik, bersikap sopan dan ramah serta berpenampilan rapi</li> <li>3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan internet</li> <li>4. Memahami pelayanan bagi penyandang disabilitas</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara Berjenjang (Pengawasan Melekat/WASKAT)
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan Tamu dan Pelayanan PTSP dan Persuratan</li> <li>2 (dua) orang Petugas</li> <li>2. Pelayanan Laporan Pengaduan</li> </ul>

		<p>1 (satu) orang Kepala Seksi, 1 (satu) orang Petugas PTSP dan 2 (dua) orang Petugas Administrasi</p> <p>3. Pelayanan Informasi Publik 1 (satu) orang Kepala Seksi, 1 (satu) orang Petugas PTSP dan 2 (dua) orang Petugas Administrasi</p> <p>4. Pelayanan Konsultasi Hukum/Pelayanan Hukum 1 (satu) orang Kepala Seksi, 1 (satu) orang Petugas PTSP dan 2 (dua) orang Petugas Administrasi</p> <p>5. Pelayanan Penataan Parkir 1 (satu) orang Kamdal</p> <p>6. Pelayanan Pengambilan Barang Bukti 1 (satu) orang Petugas PTSP dan 1 (satu) orang Petugas Tilang</p> <p>7. Pelayanan Barang Bukti Tilang/Tilang <i>Drive Thru</i> 1 (satu) orang Petugas PTSP dan 1 (satu) orang Petugas Barang Bukti</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan;</li> <li>• Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, gratis dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan di Kantor Kejaksaan Negeri Muara Enim dan praktek dengan mengikuti proses dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dipimpin oleh Kepala Kejaksaan Negeri Muara Enim secara berkala</li> <li>2. Survey kepuasan masyarakat</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala</li> </ol>

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI MUARA ENIM,



AHMAD NUR ALAM, S.H., M.H  
Jaksa Madya Nip. 19800703 200312 1 005