



## **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA CILEGON**

**NOMOR W27-A6/42/HM.00/1/2023**

### **TENTANG**

## **STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN AGAMA CILEGON**

### **KETUA PENGADILAN AGAMA CILEGON**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap badan peradilan maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan berbagai peraturan terkait lainnya;
2. Bahwa sesuai dengan pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman, dinyatakan "Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan";
3. Bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan "Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan";
4. Bahwa berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tanggal 9 Februari 2012 diwajibkan setiap satuan kerja untuk menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan;
5. Bahwa telah dilaksanakan review Standar Pelayanan pada Pengadilan Agama Cilegon yang melibatkan pengguna layanan, unsur akademisi, organisasi masyarakat, tokoh masyarakat, wartawan dan praktisi hukum pada tanggal 16 Januari 2023;
6. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, dan untuk kepastian pelayanan bagi para pencari keadilan, maka dipandang perlu ditetapkan keputusan tentang standar pelayanan pada Pengadilan Agama Cilegon;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;

2. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;
3. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;
8. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 145/KMA/SK/VIII/2007 Tentang Memberlakukan Buku IV Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Di Lingkungan Badan-Badan Peradilan;
10. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
11. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
12. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Kalangan Pengadilan;
13. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;

Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan;

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA CILEGON TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN AGAMA CILEGON;**

KESATU : Visi, Misi, Maklumat Pelayanan, Motto Pelayanan, dan Standar Pelayanan Pada Pengadilan Agama Cilegon sebagaimana tercantum dalam Lampiran, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Pada Pengadilan Agama Cilegon sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, meliputi ruang lingkup / jenis :

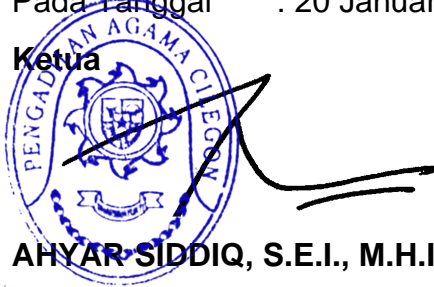
1. Pelayanan Informasi
2. Pelayanan Pendaftaran Perkara
3. Pelayanan E-Court
4. Pelayanan Pengambilan Produk Pengadilan
5. Pelayanan Pengaduan
6. Pelayanan Prioritas Kaum Rentan
7. Pelayanan Kasir (Cashless)
8. Pelayanan Prodeo
9. Pelayanan Bank
10. Pelayanan Bantuan Hukum (Posbakum)
11. Pelayanan Konsultasi Pencegahan Perkawinan Anak
12. Pelayanan Administrasi Persidangan
13. Pelayanan Sidang Terpadu
14. Pelayanan Sidang Virtual
15. Pelayanan Mediasi
16. Pelayanan Mediasi Virtual
17. Pelayanan Upaya Hukum
18. Pelayanan Inzage
19. Pelayanan Pelaksanaan Eksekusi
20. Pelayanan Perubahan Data Kependudukan
21. Pelayanan Mobile Pos
22. Pelayanan Penerjemah Bahasa Isyarat
23. Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik
24. Pelayanan Drive Thru Produk

KETIGA : Visi, Misi, Maklumat Pelayanan, Motto Pelayanan, dan Standar Pelayanan Pada Pengadilan Agama Cilegon sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU dan KEDUA, wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana pada Pengadilan Agama Cilegon serta digunakan sebagai acuan dalam

penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, Aparat Pengawas, dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Cilegon  
Pada Tanggal : 20 Januari 2023

**Ketua**  
  
**AHYAR SIDDIQ, S.E.I., M.H.I.**

Tembusan  
disampaikan kepada:

1. Ketua Mahkamah Agung RI di Jakarta;
2. Wakil Ketua Mahkamah Agung RI bidang Non Yudisial di Jakarta;
3. Direktur Jendral Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Di Jakarta;
4. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Banten;
5. Ketua Pengadilan Agama Sewilayah Pengadilan Tinggi Agama Banten;

## **LAMPIRAN**

Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon

Nomor : W27-A6/42/HM.00/1/2023

Tanggal : 20 Januari 2023

### **I. VISI, MISI, MAKLUMAT PELAYANAN DAN MOTTO PELAYANAN**

#### **A. Visi**

“Terwujudnya Pengadilan Agama Cilegon Yang Agung”

#### **B. Misi**

1. Menjaga Kemandirian Badan Peradilan
2. Memberikan Pelayanan Hukum yang Berkeadilan
3. Meningkatkan Kualitas Kepemimpinan Badan Peradilan
4. Meningkatkan Kredibilitas Kepemimpinan Badan Peradilan

#### **C. Maklumat Pelayanan**

Dengan Ini Kami Seluruh Aparatur Pengadilan Agama Cilegon Kelas 1B Menyatakan Dengan Sungguh-Sungguh Akan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Kewajiban, Dan Akan Melakukan Perbaikan Secara Terus Menerus Serta Menyelenggarakan Pelayanan Berdasarkan Prosedur Yang Telah Ditetapkan Dengan Asas Sederhana, Cepat, Dan Biaya Ringan.

Apabila Kami Tidak Menepati Janji, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.

#### **D. Motto Pelayanan**

Motto Pengadilan Agama Cilegon merupakan refleksi dari Core Value ASN “BerAKHLAK” (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) dan employer branding #Bangga Melayani Bangsa.

Didasarkan hal tersebut, maka Motto Pengadilan Agama Cilegon yaitu

**C E R I A**

(Cerdas, Efisien, Responsif, Inovatif, Akuntabel)

## II. JENIS-JENIS PELAYANAN

### 1. Pelayanan Informasi

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Informasi]     B --&gt; C[Menerima Pelayanan Informasi]           </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu / Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan informasi;</li> <li>Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada Petugas Pelayanan Informasi, mengisi formulir permohonan informasi, mengisi buku tamu dan melampirkan kartu identitas diri;</li> <li>Tamu / Pengguna layanan menerima informasi dari Petugas Informasi;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	Informasi dan Dokumen Informasi / Brosur;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>Telepon : (0254) 382829</li> <li>Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>SMS : 0852-8054-6820</li> <li>Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Media sosial           <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>k. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Pengadilan;</li> <li>l. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Informasi;</li> <li>i. Ruang Konsultasi;</li> <li>j. Ruang Tamu Terbuka;</li> <li>k. Komputer dan Printer;</li> <li>l. Internet</li> <li>m. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>n. Buku Tamu;</li> <li>o. Formulir Permohonan Informasi;</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>



## 2. Pelayanan Pendaftaran Perkara

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor); b. Surat Gugatan / Surat Permohonan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Pendaftaran]     B --&gt; C[Menerima Pelayanan Pendaftaran]           </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan pendaftaran;</li> <li>Pengguna layanan membayar panjar biaya perkara melalui loket bank, setelah memperoleh taksiran panjar biaya perkara dari petugas pelayanan pendaftaran;</li> <li>Pengguna layanan menyerahkan surat gugatan / permohonan, buku nikah, kartu identitas diri, bukti pembayaran panjar biaya perkara kepada petugas pelayanan pendaftaran;</li> <li>Petugas pelayanan pendaftaran meregister surat gugatan / permohonan tersebut</li> <li>Petugas pelayanan menyerahkan satu rangkap dokumen berupa surat gugatan / permohonan yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara;</li> <li>Pengguna layanan menunggu panggilan sidang yang akan ditentukan;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W27-A6/837/HK.00/9/2021 Tanggal 01 September 2021;
5)	Produk Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Gugatan / Permohonan yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara;</li> <li>Barcode perkara yang akan digunakan dalam pengambilan antrian sidang;</li> <li>Notifikasi perkembangan perkara yang telah teregister secara berkala melalui whatsapp gateway Pengadilan Agama Cilegon;</li> </ol>
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ol>

2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>

8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li><li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li><li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li></ul>

### 3. Pelayanan E-Court

#### Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Akun Pengguna Terdaftar; b. Akun Pengguna Lainnya; c. Identitas Diri (KTP / KTA/ Surat Kuasa) d. Surat Permohonan / Gugatan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengajukan perkara Gugatan/Permohonan melalui aplikasi E-court; b. Pengguna layanan melengkapi dokumen pendukung yang dibutuhkan pada aplikasi e-court; c. Pengguna layanan membayar panjar biaya perkara melalui virtual account yang tertera pada aplikasi e-court; d. Petugas pendaftaran meja e-court Pengadilan Agama Cilegon melakukan verifikasi kelengkapan data dan biaya perkara pada aplikasi e-court; e. Petugas pelayanan melakukan registrasi dengan memberikan nomor perkara permohonan e-court yang telah terverifikasi ke dalam aplikasi SIPP; f. Petugas pelayanan mencetak dokumen permohonan dan dokumen pendukung lainnya untuk di ditetapkan Penunjukan Majelis Hakim, Penunjukan Panitera Pengganti, dan Penunjukan Jurusita, serta didistribusikan kepada Majelis Hakim; g. Pengguna layanan menunggu panggilan sidang yang akan ditentukan;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W27-A6/837/HK.00/9/2021 Tanggal 01 September 2021;
5)	Produk Pelayanan
	a. Register Nomor Perkara; b. Notifikasi perkembangan perkara yang telah teregister secara berkala melalui whatsapp gateway Pengadilan Agama Cilegon;
6)	Layanan Online
	<a href="https://ecourt.mahkamahagung.go.id">https://ecourt.mahkamahagung.go.id</a>
7)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol> <p>twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></p>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W27-A6/837/HK.00/9/2021 Tanggal 01 September 2021 tentang Panjar Biaya Perkara di Pengadilan Agama Cilegon;</li> </ol>

2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi e-court Mahkamah Agung RI</li> <li>b. Jaringan internet</li> <li>c. Bank Penampung keuangan perkara;</li> <li>d. Perangkat Komputer, Handphone yang terkoneksi dengan email pengguna layanan;</li> <li>e. Aplikasi SIPP;</li> <li>f. Printer</li> <li>g. Layanan Pojok E-court;</li> <li>h. Layanan loket pendaftaran;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Pengambilan Produk Pengadilan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor);</li> <li>b. Kartu Keluarga</li> </ul>
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Produk]     B --&gt; C[Menerima Produk Pengadilan]           </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan produk pengadilan;</li> <li>b. Petugas pelayanan mengecek Kartu Identitas apakah sesuai dengan pihak yang bersangkutan;</li> <li>c. Pengguna layanan mengisi formulir pengambilan produk pengadilan;</li> <li>d. Petugas pelayanan mengisi kwitansi PNBPN Produk yang harus dibayarkan pengguna kepada Bank;</li> <li>e. Pengguna layanan membayar kwitansi PNBPN ke loket Bank kemudian kembali ke loket pelayanan produk;</li> <li>f. Petugas pelayanan mengisi buku kendali pengambilan produk pengadilan;</li> <li>g. Petugas pelayanan mengambil foto Pengguna layanan pada aplikasi e satria;</li> <li>h. Petugas pelayanan menyerahkan dokumen produk pengadilan kepada pengguna layanan;</li> </ul>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	PNBP ditetapkan melalui PP Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;
5)	Produk Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akte Cerai</li> <li>b. Salinan Putusan/ Salinan Penetapan</li> <li>c. Duplikat Akte Cerai</li> </ul>
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>m. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;</li> </ol>

2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Produk Pengadilan;</li> <li>b. Komputer dan Printer;</li> <li>c. Internet</li> <li>d. Hotspot Wifi;</li> <li>e. Mesin Scanner</li> <li>f. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>g. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Hukum)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 5. Pelayanan Pengaduan

### Proses Pelayanan Pengaduan

1)	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Passpor dsb)</li><li>b. Dokumen Bukti Penunjang Pengaduan</li><li>c. Formulir Pengaduan (diisi oleh pihak berkepentingan)</li></ol>
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan Pengaduan Bisa dilakukan melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan pendaftaran;</li><li>2. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li><li>3. Whatsapp : 0852-8054-6820</li><li>4. Telepon : (0254) 382829</li><li>5. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li><li>6. SMS : 0852-8054-6820</li><li>7. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li><li>8. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li><li>9. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li><li>10. Media sosial<ul style="list-style-type: none"><li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li><li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li><li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li></ul></li></ol></li><li>b. Pengaduan diterima</li><li>c. Pengaduan ditindaklanjuti dengan memberikan jawaban langsung</li><li>d. Pengaduan dilaporkan kepada pejabat yang diberi wewenang</li><li>e. Memberikan jawaban pengaduan secara langsung, surat, surat elektronik (e-mail) atau melalui telepon</li><li>f. Pencatatan pengaduan dalam register pengaduan</li><li>g. Penanganan laporan pengaduan dipublikasikan melalui website, laporan tahunan, pengumuman, TV Media atau informasi lain</li></ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak di Pungut Biaya
5)	Produk Pelayanan
	Jawaban Pengaduan, Laporan Penanganan Pengaduan
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dapat melalui:

- a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;
- b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan
- c. Whatsapp : 0852-8054-6820
- d. Telepon : (0254) 382829
- e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)
- f. SMS : 0852-8054-6820
- g. Email [pengadilanagamacilegon@gmail.com](mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com)
- h. SIWAS Mahkamah Agung RI ([www.siwas.mahkamahagung.go.id](http://www.siwas.mahkamahagung.go.id))
- i. SP4N LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
- j. Media sosial
  - facebook <https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon>
  - instagram <https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon>
  - twitter <https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon>

## 6. Pelayanan Prioritas Kaum Rentan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<pre> graph LR     subgraph Row1     A[Tamu kelompok rentan / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas / Security]     B --&gt; C[Pengguna layanan prioritas memakai kartu prioritas sebelum menuju loket pelayanan / persidangan]     C --&gt; D[Didampingi petugas / security untuk menuju ruang layanan khusus]     end     subgraph Row2     E[Didampingi petugas / security untuk mengambil nomor antrian prioritas pada mesin antrian] --&gt; F[Tamu kelompok rentan / Pengguna Layanan menerima Layanan]     F --&gt; G[Tamu kelompok rentan / penerima layanan mengisi survey kepuasan pelanggan di damping oleh petugas]     G --&gt; H[Tamu kelompok rentan / penerima layanan diantar oleh petugas / security menuju kendaraannya]     end </pre> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu kelompok rentan / pengguna layanan disambut oleh petugas / security</li> <li>Pengguna layanan prioritas memakai kartu identitas sebelum menuju loket pelayanan / persidangan</li> <li>Didampingi oleh petugas / security menuju tempat layanan khusus</li> <li>Tamu kelompok rentan didampingi oleh petugas / security untuk mengambil nomor antrian prioritas pada mesin antrian</li> <li>Tamu kelompok rentan / pengguna layanan menerima layanan</li> <li>Tamu kelompok rentan / penerima layanan mengisi survey kepuasan pelanggan di damping oleh petugas</li> <li>Tamu kelompok rentan / pengguna layanan diantar oleh petugas/ security menuju kendaraan nya</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;

5)	Produk Pelayanan
	Informasi dan Dokumen Informasi / Brosur;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>Dapat melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ul>

#### Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi Yang Layak bagi Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan;</li> <li>i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>j. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>

	<p>m. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Pengadilan;</p> <p>n. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;</p>
	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<p>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</p> <p>b. Penitipan Helm / Jaket;</p> <p>c. Toilet;</p> <p>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</p> <p>e. Anjungan Antrian;</p> <p>f. CCTV;</p> <p>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan, seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laman pad website pengadilan yang digunakan sebagai media informasi yang dapat dibaca dengan mudah oleh kaum rentan</li> <li>• Alat bantu dengar</li> <li>• Kursi roda</li> <li>• Alat bantu jalan</li> <li>• Tongkat disabilitas</li> <li>• Kartu prioritas</li> <li>• Nomor antrian prioritas</li> <li>• Guiding block atau ubin pemandu penyandang gangguan penglihatan</li> <li>• Lahan parkir khusus kaum rentan</li> <li>• Tiolet khusus kaum rentan</li> <li>• Rambu / petunjuk arah</li> <li>• Ruang tunggu khusus kaum rentan</li> </ul> <p>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Informasi;</p> <p>i. Ruang Konsultasi;</p> <p>j. Ruang Tamu Terbuka;</p> <p>k. Komputer dan Printer;</p> <p>l. Internet</p> <p>m. Televisi dan Hotspot Wifi;</p> <p>n. Buku Tamu;</p> <p>o. Formulir Permohonan Informasi;</p>
	Kompetensi Pelaksana
	<p>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</p> <p>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</p> <p>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</p>
	Pengawasan Internal
	<p>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</p> <p>b. Panitera dan Sekretaris;</p> <p>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</p> <p>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p>

	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>



## 7. Pelayanan Kasir (Cashless)

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor);
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Kasir]     B --&gt; C[Menerima Pelayanan Pengembalian Sisa Panjar]           </pre> </div> <p>Prosedur Pengembalian Sisa Panjar (Cashless)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan kasir;</li> <li>Pengguna layanan memberikan Instrumen Perkara Putus dari ruang sidang kepada petugas pelayanan kasir;</li> <li>Petugas pelayanan kasir memeriksa sisa panjar yang terdapat pada nomor perkara;</li> <li>Petugas pelayanan kasir menanyakan nomor rekening Pengguna Layanan kemudian mentransfer sisa panjar biaya perkara ke nomor rekening Pengguna Layanan;</li> <li>Petugas pelayanan kasir memberikan Bukti Pengembalian Sisa Panjar dan Bukti Transfer Pengembalian Sisa Panjar;</li> <li>Pengguna layanan menandatangani Bukti Pengembalian Sisa Panjar;</li> <li>Petugas pelayanan kasir memberikan informasi mengenai Produk Pengadilan.;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 – 10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan Biaya
5)	Produk Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tanda Bukti Pengembalian Sisa Panjar;</li> <li>Tanda Bukti Transfer Pengembalian Sisa Panjar;</li> </ol>
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>h. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>k. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: KMA/032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;</li> <li>l. Surat Edaran Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor: 2017.a/DJA/OT.01.3/11/2015 Tentang Pedoman Pola Keuangan Perkara Pengadilan Agama;</li> </ol>

2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li><li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li><li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li></ul> |
|--|---|

## 8. Pelayanan Prodeo

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor);</li> <li>b. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM);</li> <li>c. Surat Permohonan Layanan Bebas Perkara</li> </ul>
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Prodeo]     B --&gt; C[Menerima Pelayanan Prodeo]           </pre> </div> <p>Prosedur Pendaftaran Perkara Prodeo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan prodeo (Kasir);</li> <li>b. Pengguna layanan memberikan Surat Gugatan / Permohonan, Surat Permohonan Layanan Bebas Perkara, Buku Nikah, Identitas diri dan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada petugas pelayanan prodeo;</li> <li>c. Pengguna layanan menerima SKUM Prodeo yang sudah ditandatangani dan dicap oleh petugas pelayanan prodeo;</li> <li>d. Pengguna layanan kembali ke Loker pelayanan pendaftaran untuk mendaftarkan perkara prodeo.</li> </ul>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 – 10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan Biaya;
5)	Produk Pelayanan
	Tanda Bukti Kwitansi SKUM Prodeo untuk bukti pembayaran panjar biaya perkara;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>Dapat melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ul>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan;</li> <li>h. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: KMA/032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;</li> <li>m. Surat Edaran Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor: 2017.a/DJA/OT.01.3/11/2015 Tentang Pedoman Pola Keuangan Perkara Pengadilan Agama;</li> <li>n. Surat Edaran Dirjen Badilag MA RI Nomor 0508.a/DJA/HK.00/III/2014 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Layanan Hukum Bagi Masyarakat Miskin di Pengadilan;</li> <li>o. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pengadilan Agama Cilegon Tahun Anggaran 2023 Nomor 005.04.2.652077/2023;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 9. Pelayanan Bank

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor), SKUM, Instrument;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Bank]     B --&gt; C[Menerima Pelayanan Pembayaran Keuangan Perkara]           </pre> </div> <p>Prosedur Pembayaran Keuangan Perkara</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan dari loket Petugas pendaftaran atau dari loket Petugas Pengambilan Produk menuju layanan bank;</li> <li>Pengguna layanan memberikan SKUM Pendaftaran Perkara dari Petugas pendaftaran atau Instrumen Pembayaran PNBPN dari Petugas pengambilan Produk;</li> <li>Petugas pelayanan bank memeriksa SKUM atau Instrumen yang diterima;</li> <li>Petugas pelayanan bank memberikan bukti penerimaan pembayaran keuangan perkara;</li> <li>Pengguna layanan menerima bukti pembayaran keuangan perkara dari Petugas bank;</li> <li>Pengguna layanan kembali ke loket Petugas pendaftaran atau dari Petugas Pengambilan Produk;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 – 10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Besaran pembayaran keuangan perkara sesuai SKUM dan instrument.
5)	Produk Pelayanan
	a. Tanda Bukti Pembayaran keuangan perkara;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>Telepon : (0254) 382829</li> <li>Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>SMS : 0852-8054-6820</li> <li>Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Media sosial           <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>h. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>k. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: KMA/032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;</li> <li>l. Surat Edaran Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor: 2017.a/DJA/OT.01.3/11/2015 Tentang Pedoman Pola Keuangan Perkara Pengadilan Agama;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi bank;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Pimpinan Bank Terkait;</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pimpinan bank terkait diberikan hasil/laporan hasil Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 10. Layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum)

### Proses Layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum)

1)	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)</li><li>2. Membawa dokumen dukung perkara</li></ol>
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasal 16 Pembentukan Pos Bantuan Hukum a) Pada setiap Pengadilan Agama dibentuk Pos Bantuan Hukum. b) Pembentukan Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama dilakukan secara bertahap. c) Pengadilan Agama menyediakan dan mengelola ruangan dan sarana serta prasarana untuk Pos Bantuan Hukum sesuai kemampuan.</li><li>2. Pasal 17 Jenis Jasa Hukum Dalam Pos Bantuan Hukum a) Jenis jasa hukum yang diberikan oleh Pos Bantuan Hukum berupa pemberian informasi, konsultasi, advis dan pembuatan surat gugatan/permohonan. b) Jenis jasa hukum seperti pada ayat (1) di atas dapat diberikan kepada penggugat/pemohon dan tergugat/termohon. c) Pemberian jasa hukum kepada penggugat/pemohon dan tergugat/termohon tidak boleh dilakukan oleh satu orang pemberi bantuan hukum yang sama.</li><li>3. Pasal 18 Pemberi Jasa Di Pos Bantuan Hukum a) Pemberi jasa di Pos Bantuan Hukum adalah: • Advokat; • Sarjana Hukum; dan • Sarjana Syari'ah. b) Pemberi jasa di Pos Bantuan Hukum berasal dari organisasi bantuan hukum dari unsur Asosiasi Profesi Advokat, Perguruan Tinggi, dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. c) Pemberi jasa di Pos Bantuan Hukum dapat diberi imbalan jasa oleh negara melalui DIPA Pengadilan Agama. d) Pemberi jasa yang akan bertugas di Pos Bantuan Hukum ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Agama melalui kerjasama kelembagaan dengan organisasi profesi advokat, organisasi bantuan hukum dari unsur Perguruan Tinggi, dan organisasi bantuan hukum dari LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.</li><li>4. Pasal 19 Penerima Jasa Pos Bantuan Hukum Yang berhak menerima jasa dari Pos Bantuan Hukum adalah orang yang tidak mampu membayar jasa advokat terutama perempuan dan anak-anak serta penyandang disabilitas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik sebagai penggugat/permohon maupun tergugat/termohon.</li></ol>

	<p>5. Pasal 20 Syarat-Syarat Memperoleh Jasa Dari Pos Bantuan Hukum Syarat untuk mengajukan permohonan pemberian jasa dari Pos Bantuan Hukum adalah dengan melampirkan: a) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah/Banjar/Nagari/Gampong; atau b) Surat Keterangan Tunjangan Sosial lainnya seperti Kartu Keluarga Miskin (KKM), Kartu Jaminan kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), Kartu Program Keluarga Harapan (PKH), dan Kartu Bantuan Langsung Tunai (BLT); atau c) Surat Pernyataan tidak mampu membayar jasa advokat yang dibuat dan ditandatangani oleh Pemohon Bantuan Hukum dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Agama.</p> <p>6. Pasal 21 Imbalan Jasa Bantuan Hukum a) Besarnya imbalan jasa didasarkan pada lamanya waktu yang digunakan oleh pemberi jasa bantuan hukum dalam memberikan layanan, bukan pada jumlah penerima jasa yang telah dilayani. b) Ketentuan besarnya imbalan jasa ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama sesuai dengan ketentuan mengenai standar biaya yang berlaku. c) Panitera Sekretaris selaku Kuasa Pengguna Anggaran, berdasarkan ayat (2) di atas, membuat Surat Keputusan bahwa imbalan jasa bantuan hukum tersebut dibebankan kepada DIPA pengadilan dan selanjutnya menyerahkan Surat Keputusan tersebut kepada Bendahara Pengeluaran sebagai dasar pembayaran. d) Bendahara pengeluaran membayar imbalan jasa bantuan hukum dengan persetujuan Kuasa.</p>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	30 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis (tidak dipungut biaya);
5)	Produk Pelayanan
	Surat Gugatan atau Permohonan
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dapat melalui:

- a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;
- b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan
- c. Whatsapp : 0852-8054-6820
- d. Telepon : (0254) 382829
- e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)
- f. SMS : 0852-8054-6820
- g. Email [pengadilanagamacilegon@gmail.com](mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com)
- h. SIWAS Mahkamah Agung RI ([www.siwas.mahkamahagung.go.id](http://www.siwas.mahkamahagung.go.id))
- i. SP4N LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))
- j. Media sosial
  - facebook <https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon>
  - instagram <https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon>
  - twitter <https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon>

## 11. Pelayanan Informasi Konsultasi Pencegahan Perkawinan Anak Usia Dini

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Informasi]     B --&gt; C[Menerima Pelayanan Informasi]           </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu / Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan informasi;</li> <li>Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada Petugas Pelayanan Informasi, mengisi formulir permohonan informasi, mengisi buku tamu dan melampirkan kartu identitas diri;</li> <li>Tamu / Pengguna layanan menerima informasi dari Petugas Informasi;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	Informasi dan Dokumen Informasi / Brosur;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>Telepon : (0254) 382829</li> <li>Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>SMS : 0852-8054-6820</li> <li>Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>Media sosial           <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>k. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Pengadilan;</li> <li>l. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Informasi;</li> <li>i. Ruang Konsultasi;</li> <li>j. Ruang Tamu Terbuka;</li> <li>k. Komputer dan Printer;</li> <li>l. Internet</li> <li>m. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>n. Buku Tamu;</li> <li>o. Formulir Permohonan Informasi;</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon di awasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>



## 12. Pelayanan Administrasi Persidangan

### Proses Pelayanan Administrasi Persidangan

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ketua Pengadilan Agama Cilegon menetapkan majelis Hakim yang akan menyidangkan perkara selambat-lambatnya 10 hari kerja sejak perkara didaftarkan</li><li>b. Ketua Pengadilan Agama Cilegon menetapkan hari sidang pertama selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja.</li><li>c. Untuk para pihak yang berdomisili di luar negeri maka tenggang waktu antara pemanggilan dengan persidangan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak surat permohonan pemanggilan dikirimkan</li><li>d. Untuk pemeriksaan perkara cerai dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal surat gugatan didaftarkan di kepaniteraan Pengadilan Agama Jakarta Pusat</li><li>e. Pengadilan Agama Cilegon mengumumkan jadwal persidangan dan penundaan sidang (dengan mencantumkan alasan penundaan) pada papan pengumuman pengadilan atau media lain yang mudah diakses oleh masyarakat</li><li>f. Pengadilan Agama Cilegon mengirimkan salinan putusan pengadilan kepada para pihak, termasuk para pihak yang tidak hadir pada sidang pembacaan putusan, paling lambat 14 (empat belas) hari setelah putusan dibacakan di muka persidangan</li></ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	20 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	<b>Pelayanan Administrasi Persidangan;</b>
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: <ol style="list-style-type: none"><li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li><li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li><li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li><li>d. Telepon : (0254) 382829</li><li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li><li>f. SMS : 0852-8054-6820</li><li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li><li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li><li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li><li>j. Media sosial<ul style="list-style-type: none"><li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li><li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li><li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li></ul></li></ol>

### 13. Layanan Sidang Terpadu

#### Proses Layanan Sidang Terpadu

1)	Persyaratan
	1. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor) 2. Pengisian Formulir
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pimpinan Pengadilan Agama beserta pejabat terkait melakukan rapat untuk menentukan tempat yang akan menjadi tempat pelaksanaan Sidang Terpadu b. Setelah SK tempat keluar beserta tim, petugas Pengadilan melakukan Sosialisasi ke wilayah yang akan di laksanakan Sidang Terpadu c. Setelah dilakukan sosialisasi, petugas mencatat masyarakat yang akan membuat pendaftaran untuk Sidang Terpadu dan memverifikasinya d. Setelah di verifikasi, petugas melakukan penjadwalan sidang e. Jurusita/JSP menyampaikan surat pemanggilan para pihak kepada KUA/DUKCAPIL/para pihak f. Sidang Terpadu dilaksanakan sesuai dengan jenis pendaftaran disertai membawa identitas diri dan saksi
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	Tahap persiapan dari koordinasi dengan pihak terkait, verifikasi sampai dengan pendaftaran perkara 2 minggu, tahap pemanggilan sampai dengan sidang 1 minggu;
4)	Biaya / Tarif
	Sesuai Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W27-A6/837/HK.00/9/2021 Tanggal 01 September 2021;
5)	Produk Pelayanan
	Menyelenggarakan Persidangan di luar gedung bersama KUA dan Disdukcapil;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

## 14. Pelayanan Sidang Virtual

### Proses Penyampaian Pelayanan

1)	Persyaratan
	a. Pihak berperkara; b. Surat Permohonan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengajukan permohonan layanan sidang virtual ke Pengadilan Agama Cilegon secara tertulis; b. Pengadilan Agama Cilegon merespon dan menindaklanjuti permohonan layanan sidang virtual ke Pengadilan tujuan dimana wilayah yurisdiksi pengguna layanan berada; c. Pengguna layanan hadir di Pengadilan pada hari sidang yang telah ditetapkan oleh Pengadilan Agama Cilegon; d. Pengguna layanan melakukan sidang virtual menggunakan layanan zoom meeting;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 20 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dipungut biaya
5)	Produk Pelayanan
	Layanan Sidang Virtual
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Area ruang tunggu para pihak;</li> <li>b. Mesin Antrian;</li> <li>c. CCTV;</li> <li>d. Ruang Sidang;</li> <li>e. Komputer;</li> <li>f. Jaringan Internet;</li> <li>g. Televisi / Monitor;</li> <li>h. Kamera;</li> <li>i. Sound sistem;</li> <li>j. Media teleconference (<i>zoom meeting</i>);</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami teknis penggunaan layanan teleconference, memahami jaringan internet, dan memahami Teknologi Informasi.</li> </ul>

4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	<p>5 (lima) orang, yang terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 3 (tiga) orang Majelis Hakim</li> <li>b. 1 (satu) orang Panitera Pengganti;</li> <li>c. 1 (satu) orang operator IT Pengadilan Agama Cilegon.</li> </ul>
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon di awasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon secara berkala tiap bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 15. Pelayanan Mediasi

### Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Surat Gugatan / Surat Permohonan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Mediator]     B --&gt; C[Laporan Mediasi]           </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke ruang mediasi Pengadilan Agama Cilegon;</li> <li>b. Mediator mengecek Kartu Identitas pihak-pihak yang berperkara apakah benar Penggugat/Pemohon atau Tergugat/Termohon;</li> <li>c. Mediator mengecek Penetapan Mediator dari Ketua Majelis;</li> <li>d. Mediator membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan mediasi dan memberi penjelasan mekanisme mediasi kepada para pihak;</li> <li>e. Para pihak menerima kesepakatan jadwal pelaksanaan mediasi;</li> <li>f. Mediator meminta resume dari masing-masing pihak atas masalah yang disengketakan dan diserahkan pada jadwal mediasi yang disepakati;</li> <li>g. Mediator merumuskan perdamaian jika sepakat, menunda pertemuan jika ada kemungkinan masing-masing mengajukan usulan baru;</li> <li>h. Mediator membuat laporan pada Ketua Majelis hasil mediasi berhasil, tidak berhasil, gagal atau tidak layak dimediasikan melalui Panitera Pengganti;</li> <li>i. Mediator menyerahkan dokumen kesepakatan mediasi kepada pengguna layanan;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	Waktu yang diperlukan: : 505 menit : 8 jam 25 menit (dalam 13 hari kerja) (waktu pelaksanaan mediasi maksimal 40 hari, sebagaimana Pasal 13 Perma No. 1 Tahun 2008, dan bias ditambah paling lama 14 hari)
4)	Biaya / Tarif
	Gratis
5)	Produk Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kesepakatan Mediasi</li> <li>b. Laporan Mediasi</li> </ol>
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>m. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Nomor W.27-A6/651/HK.05/9/2017 Tentang Perubahan Pertama Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W.27-A6/257/HK.05/2/2017 Tentang Daftar Mediator Pada Pengadilan Agama Cilegon</li> </ol>

2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Mediasi;</li> <li>i. Komputer dan Printer;</li> <li>j. Internet</li> <li>k. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>l. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>m. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Ketua Pengadilan Agama Cilegon;</li> <li>c. Ketua Majelis;</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang mediator
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>



8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh mediator yang terdaftar di Pengadilan Agama Cilegon;</li><li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li><li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li></ul>

## 16. Pelayanan Mediasi Virtual

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Pihak yang Berperkara; b. Surat Gugatan/Surat Permohonan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a> ) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan pendaftaran; b. Mediator mengecek Kartu Identitas pihak-pihak yang berperkara apakah benar Penggugat/Pemohon atau Tergugat/Termohon; c. Mediator mengecek Penetapan Mediator dari Ketua Majelis; d. Mediator membuat kesepakatan jadwal pelaksanaan mediasi dan memberi penjelasan mekanisme mediasi kepada para pihak; e. Para pihak menerima kesepakatan jadwal pelaksanaan mediasi; f. Mediator meminta resume dari masing-masing pihak atas masalah yang disengketakan dan diserahkan pada jadwal mediasi yang disepakati; g. Mediator merumuskan perdamaian jika sepakat, menunda pertemuan jika ada kemungkinan masing-masing mengajukan usulan baru; h. Mediator membuat laporan pada Ketua Majelis hasil mediasi berhasil, tidak berhasil, gagal atau tidak layak dimediasikan melalui Panitera Pengganti; i. Mediator menyerahkan dokumen kesepakatan mediasi kepada pengguna layanan;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 – 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan biaya;
5)	Produk Pelayanan
	Kesepakatan Mediasi;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>i. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 17. Layanan Upaya Hukum

### Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Para Pihak; b. Putusan Pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengajukan permohonan upaya hukum melalui loket upaya hukum Pengadilan Agama Cilegon; b. Pengguna layanan membayar panjar biaya perkara melalui loket bank, setelah memperoleh taksiran panjar biaya perkara dari petugas pelayanan pendaftaran; c. Pengguna layanan menyerahkan memori/alasan upaya hukum melalui petugas pelayanan upaya hukum Pengadilan Agama Cilegon; d. Petugas pelayanan pendaftaran mendaftarkan surat permohonan upaya hukum tersebut; e. Petugas pelayanan menyerahkan satu rangkap dokumen berupa akta pernyataan banding yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	-
4)	Biaya / Tarif
	Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W27-A6/837/HK.00/9/2021 Tanggal 01 September 2021;
5)	Produk Pelayanan
	Akta Permohonan Banding yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>k. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>m. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama yang berada dibawahnya</li> <li>n. Buku II, tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama</li> <li>o. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Printer</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Aplikasi SIPP</li> <li>e. Loker layanan upaya hukum</li> <li>f. CCTV</li> <li>g. Ruang tunggu para pihak</li> <li>h. Loker Bank penampung keuangan perkara</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami proses pengajuan perkara upaya hukum;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>e. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>f. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>e. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>f. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>e. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>f. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 18. Layanan Inzage

### Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Para Pihak; b. Permohonan kehadiran untuk melaksanakan inzage ( <i>Relaas Inzage</i> ); c. Identitas diri / salinan Surat Kuasa yang telah di daftar pada kepaniteraan Pengadilan Agama Cilegon;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan hadir dan menyatakan untuk Inzage ke Petugas Pelayanan Informasi Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan menunjukkan relaas pemberitahuan Inzage dan identitas diri/salinan surat kuasa; b. Petugas Pelayanan Informasi mengisi ceklist dokumen kemudian mengarahkan Pengguna layanan ke Meja Pojok Inzage; c. Petugas Meja Pojok Inzage menerima Pengguna layanan; d. Petugas Meja Pojok Inzage mempersiapkan berkas yang akan di inzage; e. Petugas Meja Inzage memberi kesempatan kepada Pengguna layanan untuk melakukan Inzage terhadap berkas tersebut hingga selesai (Pengguna layanan tidak diperkenankan memoto, memvideo ataupun menggandakan berkas); f. Petugas pelayanan membuat akta memeriksa berkas/inzage yang ditandatangani oleh pengguna inzage dan Panitera;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	30 menit
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dipungut biaya;
5)	Produk Pelayanan
	Pengguna layanan memeriksa berkas, pendampingan dan pengawasan dari Panitera Muda/Staf yang ditunjuk.
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>k. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>m. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama yang berada dibawahnya</li> <li>n. Buku II, tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama</li> <li>o. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Printer</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Aplikasi SIPP</li> <li>e. Loker layanan Inzage</li> <li>f. CCTV</li> <li>g. Ruang tunggu para pihak</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami proses pengajuan perkara upaya hukum;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 19. Layanan Pelaksanaan Eksekusi

### Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Para Pihak; b. Permohonan eksekusi; c. Membayar biaya perkara;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan hadir menyerahkan berkas dan dokumen pendukung permohonan eksekusi; b. Petugas layanan meneliti kelengkapan dokumen dan menaksir biaya panjar perkara sesuai dengan Ketetapan Ketua Pengadilan Agama Cilegon; c. Pengguna layanan membayar biaya perkara yang telah ditaksir oleh petugas layanan melalui Loker Bank penampung keuangan perkara; d. Petugas layanan mendaftarkan perkara permohonan eksekusi; e. Petugas layanan memberikan salinan dokumen dan salinan bukti setor kepada Pengguna layanan; f. Petugas layanan menyerahkan berkas permohonan eksekusi kepada Panitera untuk diteruskan kepada Ketua Pengadilan Agama Cilegon; g. Ketua Pengadilan mempelajari berkas dan menunjuk Juru Sita untuk membuat penetapan Aanmaning; h. Ketua Pengadilan menentukan pelaksanaan Aanmaning; i. Juru Sita melaksanakan pemanggilan untuk Aanmaning; j. Juru Sita membuat Penetapan Eksekusi; k. Panitera meneliti, memaraf, dan meneruskan Penetapan Eksekusi kepada Ketua Pengadilan Agama Cilegon untuk di tandatangani oleh Ketua Pengadilan Agama Cilegon; l. Juru Sita memberitahukan pelaksanaan eksekusi minimal 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan eksekusi; m. Juru Sita membuat Berita Acara Eksekusi; n. Ketua menandatangani Berita Acara Eksekusi; o. Juru Sita melaporkan pelaksanaan Eksekusi ke BPN setempat;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 (lima) hari kerja
4)	Biaya / Tarif
	Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Cilegon Nomor W27-A6/837/HK.00/9/2021 Tanggal 01 September 2021;
5)	Produk Pelayanan
	Berita Acara Pelaksanaan Eksekusi;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820

<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ul>
--

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	<p>Dasar Hukum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pasal 196 dan 197 HIR</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>f. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>g. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>i. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>l. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;</li> <li>m. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>n. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama yang berada dibawahnya</li> <li>o. Buku II, tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama</li> <li>p. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>
----	--

2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Printer</li> <li>c. Jaringan Internet</li> <li>d. Aplikasi SIPP</li> <li>e. Loker layanan PTSP</li> <li>f. CCTV</li> <li>g. Ruang tunggu para pihak</li> <li>h. Loker Bank penampung keuangan perkara</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami proses pengajuan perkara upaya hukum;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	-
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 20. Pelayanan Perubahan Data Kependudukan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Akta Cerai; b. Kartu Tanda Penduduk; c. Kartu Keluarga
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a> ) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan pendaftaran; b. Pengguna layanan menyerahkan dokumen persyaratan berupa Formulir isian perubahan data kependudukan, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Cerai kepada petugas pelayanan pendaftaran; c. Petugas mengirimkan dokumen yang diserahkan kepada petugas Disdukcapil Kota Cilegon untuk dilakukan proses perubahan data melalui kanal komunikasi yang telah disepakati. d. Petugas pelayanan menyampaikan kepada pengguna layanan bahwa dokumen telah diproses dan dokumen berupa KTP Pengganti dan KK Baru akan dikirimkan melalui pos ke alamat yang telah dicantumkan dalam formulir isian perubahan; e. Proses layanan selesai;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 – 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan biaya;
5)	Produk Pelayanan
	Dokumen Kependudukan yang telah diubah yang dikirimkan oleh Disdukcapil Kota Cilegon melalui Pos;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>



## 21. Pelayanan Mobile Pos

### Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Pengguna Terdaftar; b. Pengguna Lainnya;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan membawa dokumen yang akan dilegalisir dan telah diberi materai sesuai dengan ketentuan berlaku; b. Pengguna layanan menyerahkan dokumen kepada petugas pos yang berwenang; c. Pengguna layanan akan menerima dokumen yang telah diberi cap legalisasi oleh petugas pos ;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Biaya Materai Rp. 10.000,00 per alat bukti
5)	Produk Pelayanan
	Alat bukti persidangan yang diminta oleh Majelis Hakim.
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> <li>o. Mobil Pos</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 22. Pelayanan Penerjemah Bahasa Isyarat

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Tanda Penduduk; b. Lembar Penilaian Personal (Tuli Wicara)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian prioritas pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a> ) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan pendaftaran; b. Pengguna layanan menyerahkan dokumen persyaratan berupa Lembar Penilaian Personal dan Kartu Tanda Penduduk; c. Petugas melakukan assesmen terhadap lembar penilaian personal untuk diberikan rekomendasi kepada bagian Umum untuk penggunaan alat bantu/penyediaan penerjemah. d. Petugas menginformasikan kepada penerjemah untuk dapat menghadiri persidangan; e. Proses layanan selesai;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 – 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan biaya;
5)	Produk Pelayanan
	Penerjemah Bahasa Isyarat;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0852-8054-6820 d. Telepon : (0254) 382829 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) f. SMS : 0852-8054-6820 g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a> h. SIWAS Mahkamah Agung RI ( <a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a> ) i. SP4N LAPOR! ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ) j. Media sosial - facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a> - instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a> - twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a>

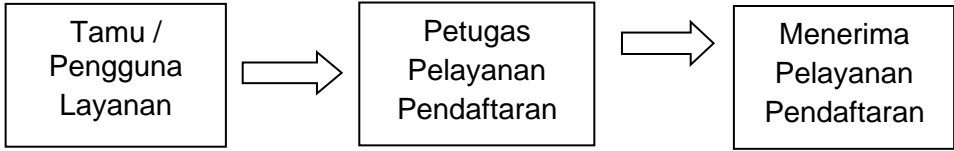
Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2078/DjA/HK.00/SK/8/2022 Tentang Pedoma Pelaksanaan Pelayanan Ramah Penyandang Disabilitas di Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Agama.</li> </ul>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>i. Anjungan Gugatan Mandiri</li> <li>j. Komputer dan Printer;</li> <li>k. Internet</li> <li>l. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>m. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>n. Media Penyimpanan;</li> <li>o. Alat bantu dengar</li> </ul>

3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> <li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li> </ul>

## 23. Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP)

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"><pre>graph LR; A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Pendaftaran]; B --&gt; C[Menerima Pelayanan Pendaftaran];</pre></div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Pengguna layanan mendatangi kantor MPP Kota Cilegon;</li><li>Pengguna layanan setelah sampai di kantor MPP Kota Cilegon, mengambil nomor antrian pada anjungan KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan MPP Kota Cilegon, untuk memilih instansi dan layanan yang dituju;</li><li>Pengguna layanan mengisi NIK, nama dan HP, submit data diri, maka nomor antrian tercetak;</li><li>Pengguna layanan menunggu layanan sesuai dengan nomor antrian;</li><li>Pengguna layanan yang dipanggil sesuai nomor antrian dapat bertanya tentang informasi dan pelayanan dengan petugas yang ditunjuk pengadilan.</li></ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis
5)	Produk Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>Surat Gugatan / Permohonan yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara;</li><li>Barcode perkara yang akan digunakan dalam pengambilan antrian sidang;</li><li>Notifikasi perkembangan perkara yang telah teregister secara berkala melalui whatsapp gateway Pengadilan Agama Cilegon;</li></ol>
6)	d. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama sebagaimana yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan kedua dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1999 tentang Pembentukan, dan Kotamadya Daerah Tingkat II Cilegon;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>g. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>h. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</li> <li>i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;</li> <li>j. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>k. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>m. Surat Keputusan Dirjen Badilag Nomor 1403/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Pengadilan Agama;</li> <li>n. Surat Dirjen Badilag Nomor 2674/DJA/HM.OO/5/2022 tentang Integrasi Layanan Pengadilan dengan Mall Pelayanan Publik.</li> </ol>



2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir;</li> <li>b. Kantin;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran;</li> <li>h. Komputer dan Printer;</li> <li>i. Internet</li> <li>j. Hotspot Wifi;</li> <li>k. ATK</li> <li>l. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera dan Sekretaris;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis stan
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di MPP Kota Cilegon diawasi titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li> </ul>

## 24. Pelayanan Drive True Produk Pengadilan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor); b. Kartu Keluarga
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Produk]     B --&gt; C[Menerima Produk Pengadilan]           </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada aplikasi e-Satria (dapat dilakukan secara online melalui link <a href="http://antrian.pa-cilegon.go.id">antrian.pa-cilegon.go.id</a>) atau pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Cilegon, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke loket pelayanan produk;</li> <li>b. Petugas pelayanan mengecek Kartu Identitas apakah sesuai dengan pihak yang bersangkutan;</li> <li>c. Pengguna layanan mengisi formulir pengambilan produk pengadilan;</li> <li>d. Petugas pelayanan mengisi kwitansi PNBP Produk yang harus dibayarkan pengguna kepada loket Bank;</li> <li>e. Pengguna layanan membayar kwitansi PNBP ke loket Bank kemudian kembali ke loket pelayanan produk;</li> <li>f. Petugas pelayanan mengisi buku kendali pengambilan produk pengadilan;</li> <li>g. Petugas pelayanan mengambil foto Pengguna layanan pada aplikasi e satria;</li> <li>h. Petugas pelayanan menyerahkan dokumen produk pengadilan kepada pengguna layanan;</li> </ol>
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	PNBP ditetapkan melalui PP Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;
5)	Produk Pelayanan
	a. Akte Cerai b. Salinan Putusan/ Salinan Penetapan c. Duplikat Akte Cerai
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

	<p>Dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan;</li> <li>b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan</li> <li>c. Whatsapp : 0852-8054-6820</li> <li>d. Telepon : (0254) 382829</li> <li>e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan)</li> <li>f. SMS : 0852-8054-6820</li> <li>g. Email <a href="mailto:pengadilanagamacilegon@gmail.com">pengadilanagamacilegon@gmail.com</a></li> <li>h. SIWAS Mahkamah Agung RI (<a href="http://www.siwas.mahkamahagung.go.id">www.siwas.mahkamahagung.go.id</a>)</li> <li>i. SP4N LAPOR! (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> <li>j. Media sosial <ul style="list-style-type: none"> <li>- facebook <a href="https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon">https://www.facebook.com/pengadilanagama.cilegon</a></li> <li>- instagram <a href="https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon">https://www.instagram.com/pengadilanagamacilegon</a></li> <li>- twitter <a href="https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon">https://www.twitter.com/pengadilanagamacilegon</a></li> </ul> </li> </ol>
--	---

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009;</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan;</li> <li>h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;</li> <li>i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;</li> <li>j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;</li> <li>m. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;</li> </ol>
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area;</li> <li>b. Penitipan Helm / Jaket;</li> <li>c. Toilet;</li> <li>d. Mushola dan Tempat Wudhu;</li> <li>e. Anjungan Antrian;</li> <li>f. CCTV;</li> <li>g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan;</li> <li>h. Ruang Pelayanan dan Loker Pelayanan Produk Pengadilan;</li> <li>i. Komputer dan Printer;</li> <li>j. Internet</li> <li>k. Televisi dan Hotspot Wifi;</li> <li>l. Mesin Fotokopi dan ATK</li> <li>m. Media Penyimpanan;</li> </ul>
3)	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan;</li> <li>d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;</li> </ul>
4)	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP);</li> <li>b. Panitera;</li> <li>c. Atasan Langsung (Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Hukum)</li> <li>d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> </ul>
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan</li> <li>b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar</li> <li>c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> </ul>
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan;</li> <li>b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman;</li> <li>c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Cilegon diawasi sejumlah 25 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;</li> </ul>

8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Cilegon, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Cilegon setiap 1 (satu) bulan;</li><li>b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi;</li><li>c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;</li></ul>