



DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM

NOMOR 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024

TENTANG

PEMBARUAN PEDOMAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
PADA PENGADILAN TINGGI DAN PENGADILAN NEGERI

DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM,

- Menimbang : a. untuk meningkatkan transparansi dan kualitas layanan yang baik maka seluruh pengadilan di lingkungan peradilan umum telah melakukan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- b. bahwa seiring dengan adanya perubahan kebijakan baik internal maupun eksternal maka perlu dilakukan penyesuaian pedoman standar layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di seluruh lingkungan peradilan umum;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a dan b, maka perlu dilakukan perubahan terhadap Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri yang diperbarui dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/ HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pada ...

Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri yang diatur dalam Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik sebagaimana telah diubah dengan undang undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
  5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  6. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik;
  7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
  8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 363/KMA/SK/XII/2022 tentang Petunjuk Teknis Administrasi dan Persidangan Perkara Perdata, Perdata Agama, dan Tata Usaha Negara di Pengadilan Secara Elektronik;
  9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pedoman Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
  10. Peraturan ...

10. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
11. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
12. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1364/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Standarisasi Website Pengadilan di Lingkungan Peradilan Umum;
13. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya;
14. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 21/DJU/SK/OT.01.3/3/2022 tentang Pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kepaniteraan pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;

#### M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM TENTANG PEMBARUAN PEDOMAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN TINGGI DAN PENGADILAN NEGERI.

KESATU : Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

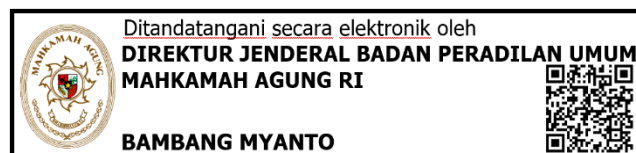
KEDUA ...



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

- KEDUA : Dengan diberlakukannya Keputusan ini, maka Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Januari 2024



Salinan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. YM Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia ;
2. YM Wakil Ketua Mahkamah Agung Bidang Yudisial ;
3. YM Wakil Ketua Mahkamah Agung Bidang Non Yudisial ;
4. Yth. Seluruh Ketua Pengadilan Tinggi;
5. Yth. Seluruh Ketua Pengadilan Negeri.

Lampiran I  
Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum  
Nomor : 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024  
Tanggal : 29 Januari 2024

## **PEDOMAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN TINGGI DAN PENGADILAN NEGERI**

### **A. KETENTUAN UMUM**

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. **Pelayanan** adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat pencari keadilan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
2. **Pelayanan Terpadu Satu Pintu**, yang selanjutnya disingkat **PTSP** adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan pengadilan melalui satu pintu.
3. **Penyelenggara PTSP** adalah Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.
4. **Atasan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** adalah Ketua Pengadilan Tinggi untuk PTSP pada Pengadilan Tinggi dan Ketua Pengadilan Negeri untuk PTSP pada Pengadilan Negeri.
5. **Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** adalah Panitera dan Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
6. **Penanggungjawab pelaksanaan pada setiap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** adalah masing-masing Panitera Muda dan seluruh Kepala Bagian/Sub Bagian pada Kesekretariatan.
7. **Pengawas** adalah Hakim atau Pejabat yang ditunjuk oleh Atasan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melakukan pengawasan terhadap jalannya layanan pada PTSP sehari - hari.
8. **Petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** adalah pegawai pada Kepaniteraan Muda Perdata/Pidana yang bertugas pada meja 1, Kepaniteraan Muda Hukum dan pada Bagian/Sub Bagian Umum dan Keuangan untuk melaksanakan tugas dan bertanggungjawab sesuai tugas dan fungsi masing - masing.
9. **Pengawasan** adalah proses monitoring terhadap kegiatan PTSP yang dilakukan pada jam layanan di pengadilan.

10. **Penyandang Disabilitas** adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
11. **Disabilitas berhadapan dengan hukum** adalah penyandang disabilitas yang bertindak baik sebagai saksi atau korban atau terdakwa maupun pihak dalam perkara perdata.
12. **Penilaian personal** adalah upaya untuk menilai ragam, tingkat, hambatan dan kebutuhan penyandang disabilitas baik secara medis maupun psikis untuk menentukan akomodasi yang layak.
13. **Standar Layanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
14. **Maklumat Pelayanan** adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
15. **SK Kompensasi Pelayanan** adalah surat keputusan yang mengatur ketentuan dan tata cara pemberian kompensasi apabila pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tidak sesuai standar.
16. **Front Office (Ruang Depan) PTSP** adalah ruangan untuk menerima pendaftaran layanan dan verifikasi kelengkapan berkas layanan.
17. **Back Office (Ruang Belakang)** adalah ruangan untuk memproses berkas layanan sampai dengan tahap akhir menjadi produk layanan.

## B. TUJUAN DAN PRINSIP

1. PTSP bertujuan:
  - a. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
  - b. Memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, dan anti korupsi, kolusi, nepotisme.
2. PTSP dilaksanakan dengan prinsip:
  - a. Keterpaduan;
  - b. Efektif, Efisien, Ekonomis;
  - c. Koordinasi;



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

- d. Akuntabilitas; dan
- e. Aksesibilitas.

### **C. RUANG LINGKUP DAN PENYELENGGARAAN**

1. **Ruang lingkup** PTSP meliputi seluruh pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan dan peraturan perundangan lainnya yang berlaku dan terdiri atas :

a. Perkara Perdata

- 1) Pelayanan Permohonan
- 2) Pelayanan Gugatan
- 3) Gugatan Perwakilan Kelompok (*Class Action*)
- 4) Pelayanan Mediasi
- 5) Pelayanan Upaya Hukum
- 6) Pelayanan Administrasi Eksekusi

b. Perkara Pidana

- 1) Pelayanan Persidangan
- 2) Pelayanan Sidang bagi Anak yang Berhadapan dengan Hukum
- 3) Pelayanan Pengajuan Penangguhan atau Pengalihan Penahanan
- 4) Pelayanan Sidang Tindak Pidana Ringan
- 5) Pelayanan Pengajuan Upaya Hukum
- 6) Pelayanan Administrasi Grasi

2. **Layanan PTSP dilaksanakan oleh:**

a. Pengadilan Tinggi

- 1) Layanan Kepaniteraan oleh Kepaniteraan Muda Pidana/ Perdata / Tindak Pidana Korupsi/ Hukum;
- 2) Layanan Informasi dan Pengaduan oleh Kepaniteraan Muda Hukum;
- 3) Layanan Kesekretariatan oleh Bagian Umum dan Keuangan.

b. Pengadilan Negeri

- 1) Layanan Pidana oleh Kepaniteraan Muda Pidana
- 2) Layanan Perdata oleh Kepaniteraan Muda Perdata
- 3) Layanan Pidana Tipikor oleh Kepaniteraan Muda Tipikor
- 4) Layanan Pidana Perikanan oleh Kepaniteraan Muda Perikanan
- 5) Layanan PHI oleh Kepaniteraan Muda PHI

- 6) Layanan Niaga oleh Kepaniteraan Muda Niaga
- 7) Layanan Hukum oleh Kepaniteraan Muda Hukum
- 8) Layanan Informasi dan Pengaduan oleh Kepaniteraan Muda Hukum;
- 9) Layanan eCourt oleh Kepaniteraan Perdata
- 10) Layanan Inzage oleh Kepaniteraan Muda Pidana dan Perdata
- 11) Layanan Kesekretariatan oleh Sub Bagian Umum dan Keuangan

#### **D. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLA PTSP**

1. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Atasan Pejabat Pengelola PTSP:
  - a. Menetapkan pelayanan PTSP yang melingkupi seluruh Kepaniteraan Muda dan Bagian/Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Kesekretariatan Pengadilan.
  - b. Mengangkat Pejabat Pengelola, Penanggungjawab dan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
  - c. Mensosialisasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada seluruh aparat pengadilan.
  - d. Memberikan pengarahan kepada Pejabat Pengelola, Penanggungjawab, dan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
  - e. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
  - a. Menyediakan meja pelayanan terpadu termasuk meja Inzage, alat dukung kerja, dan sarana / prasarana untuk penyandang disabilitas sesuai kebutuhan sejumlah Panmud yang ada pada Kepaniteraan dan Bagian/Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Kesekretariatan pengadilan.
  - b. Menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara efektif, efisien dan ekonomis.
  - c. Berkoordinasi dengan Pimpinan Pengadilan, Pejabat Teknis dan Non teknis agar pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat berjalan dengan baik.



- d. Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya bertanggungjawab kepada atasan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
3. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Penanggungjawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
    - a. Membantu Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengelola pelayanan pengadilan yang dilaksanakan oleh Petugas PTSP.
    - b. Penanggungjawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertanggungjawab Kepada Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
    - c. Membimbing dan membina petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas maupun pelaksanaan tugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
    - d. Membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi dan menyampaikannya kepada Pejabat Pengelola PTSP setiap bulan dengan format seperti di bawah ini.

<p><b>LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BULAN .... TAHUN 20XX</b></p> <p>I. Pelaksanaan (mendeskripsikan keseluruhan layanan di PTSP pada bulan berjalan)</p> <p>II. Permasalahan (Identifikasi permasalahan yang terjadi pada masing – masing meja layanan)</p> <p>III. Saran (Tindakan yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan di PTSP)</p> <p>IV. Kesimpulan (ringkasan dari permasalahan serta saran yang dapat dilakukan agar pelayanan pada PTSP dapat berjalan dengan baik)</p>
---

4. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Pengawas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
  - a. Melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan pada PTSP, minimal 2 (dua) kali dalam sehari untuk memastikan tidak ada hambatan dalam penyelenggaraan layanan sehari - hari
  - b. Membuat laporan hasil pengawasan dan menyampaikannya kepada Ketua pengadilan setiap bulan dengan format seperti di bawah ini.

**LAPORAN PENGAWASAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BULAN .... TAHUN 20XX**

- I. PENDAHULUAN
  - A. Latar Belakang
  - B. Dasar Pelaksanaan
  - C. Ruang Lingkup
  - D. Tujuan
  - E. Metodologi
- II. HASIL PENGAWASAN
  - A. Pemeriksaan Terhadap Petugas Kepaniteraan Pidana  
Kondisi : (permasalahan yang terjadi)  
Kriteria : (dasar hukum pengawasan)  
Sebab : (kondisi yang menyebabkan permasalahan)  
Akibat : (kondisi yang terjadi setelah timbulnya permasalahan)  
Rekomendasi : (saran / tindak lanjut yang dapat dilaksanakan untuk menyelesaikan permasalahan)
- III. KESIMPULAN  
(Ringkasan dari keseluruhan hasil pengawasan)

5. Tugas dan Tanggungjawab Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi :

- a. Petugas Kepaniteraan sesuai aturan yang berlaku bertanggungjawab:
  - 1) menerima permohonan pelantikan dan pengambilan sumpah sebagai advokat.
  - 2) Melakukan penginputan advokat yang telah disumpah pada aplikasi E-Court.
  - 3) Melaksanakan verifikasi terhadap akun pengguna terdaftar dan layanan lainnya pada aplikasi E-Court.
  - 4) Layanan lainnya yang berhubungan dengan Kepaniteraan
- b. Petugas Layanan Informasi bertanggungjawab:
  - 1) Menerima permohonan dan memberikan informasi sesuai Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144 Tahun 2022.
  - 2) Menerima dan memilah permohonan Informasi baik secara manual maupun elektronik.
  - 3) Mendokumentasikan permohonan Informasi dan keberatan atas permohonan Informasi secara manual maupun elektronik.
  - 4) Meneruskan permohonan Informasi kepada PPID pelaksana.
  - 5) Menginformasikan jadwal persidangan setiap hari kepada para pihak yang berkepentingan.
- c. Petugas Layanan Pengaduan dalam hal ini menjadi bagian tugas dari petugas layanan informasi bertanggungjawab:
  - 1) Memasukkan laporan pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS MA RI dengan melampirkan dokumen pengaduan.

- 2) Pemasukan laporan ke aplikasi SIWAS MA RI dilakukan selambat – lambatnya 1 hari setelah menerima pengaduan.
  - 3) Memberikan nomor register pengaduan kepada pelapor guna memonitor tindak lanjut penanganan pengaduan.
- d. Petugas Kesekretariatan bertanggungjawab:
- 1) Menerima berkas banding perkara pidana, perdata, dan tipikor dan menyerahkan ke masing-masing kepaniteraan.
  - 2) Menerima dan menyerahkan seluruh surat-surat yang ditujukan dan yang dikeluarkan Pengadilan Tinggi.
6. Tugas dan Tanggungjawab Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri :
- a. Petugas Kepaniteraan Muda Pidana / Kekhususan sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
- 1) Menerima pelimpahan berkas perkara pidana biasa, Tipikor, perikanan, singkat, ringan dan cepat/lalu lintas dari Penuntut Umum/Penyidik.
  - 2) Menerima pendaftaran permohonan praperadilan.
  - 3) Menerima permohonan perlawanan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan grasi.
  - 4) Menerima permohonan pencabutan perlawanan, banding, kasasi dan peninjauan kembali.
  - 5) Menerima permohonan izin/persetujuan penggeledahan dan menyerahkan izin/persetujuan penggeledahan yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan.
  - 6) Menerima permohonan izin/persetujuan penyitaan dan menyerahkan izin/persetujuan penyitaan yang sudah ditandatangani oleh Ketua Pengadilan.
  - 7) Menerima permohonan izin/persetujuan pemusnahan barang bukti dan atau pelepasan barang bukti.
  - 8) Menerima permohonan perpanjangan penahanan dan menyerahkan penetapan perpanjangan penahanan yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan .
  - 9) Menerima permohonan pembantaran dan menyerahkan persetujuan pembantaran yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan.

- 10) Menerima permohonan izin besuk dan menyerahkan pemberian izin besuk.
  - 11) Menerima permohonan dan menyerahkan izin berobat bagi Terdakwa yang telah ditandatangani Ketua Pengadilan.
  - 12) Menerima Permohonan dan pengambilan turunan putusan kepada pihak berperkara.
  - 13) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara pidana/kekhususan.
- b. Petugas Kepaniteraan Muda Perdata / Kekhususan sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
- 1) Menerima Pendaftaran perkara gugatan biasa.
  - 2) Menerima Pendaftaran perkara gugatan sederhana.
  - 3) Menerima pendaftaran perkara gugatan PHI.
  - 4) Menerima pendaftaran perkara permohonan Pailit dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang/PKPU.
  - 5) Menerima pendaftaran gugatan pembatalan Hak Kekayaan Intelektual (HKI).
  - 6) Menerima pendaftaran perkara perlawanan HKI.
  - 7) Menerima pendaftaran perkara perlawanan/bantahan.
  - 8) Menerima Pendaftaran verzet atas putusan verstek
  - 9) Menerima Pendaftaran perkara permohonan.
  - 10) Menerima Pendaftaran permohonan banding, kasasi dan peninjauan kembali.
  - 11) Menerima memori/kontra memori banding, kasasi dan peninjauan kembali.
  - 12) Menerima permohonan sumpah atas ditemukannya bukti baru dalam permohonan peninjauan kembali.
  - 13) Menerima permohonan pendaftaran Perjanjian Bersama.
  - 14) Menerima permohonan pengembalian sisa panjar biaya perkara.
  - 15) Menerima Permohonan dan pengambilan salinan putusan.
  - 16) Menerima Pendaftaran permohonan eksekusi.
  - 17) Menerima Pendaftaran permohonan konsinyasi.
  - 18) Menerima Permohonan pengambilan uang hasil eksekusi dan uang konsinyasi.
  - 19) Menerima Permohonan pencabutan gugatan, permohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi.

- 20) Menerima Permohonan pendaftaran keberatan putusan arbitrase, KPPU, dan BPSK.
  - 21) Menerima permohonan Surat Keterangan Tidak Pailit.
  - 22) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata/kekhususan.
- c. Petugas Kepaniteraan Muda Hukum sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
- 1) Permohonan *waarmaking* surat-surat.
  - 2) Pembuatan surat keterangan tidak tersangkut perkara pidana dan perdata.
  - 3) Permohonan surat izin yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan untuk melaksanakan penelitian dan riset.
  - 4) Permohonan keterangan data perkara dan turunan putusan perkara yang telah berkekuatan hukum tetap.
  - 5) Permohonan pendaftaran surat kuasa.
  - 6) Permohonan legalisasi surat.
  - 7) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan pelayanan kepaniteraan hukum.
- d. Petugas E-Court sesuai aturan yang berlaku, bertugas :
- 1) Menerima pendaftaran perkara permohonan, gugatan, bantahan dan gugatan sederhana secara elektronik
  - 2) Membantu pembuatan akun pengguna lain.
  - 3) Pemeriksaan berkas perkara (inzage) bagi pembanding/ terbanding yang sejak awal tidak menyetujui sidang secara elektronik.
  - 4) Menerima salinan cetak (*hardcopy*) dan salinan elektronik (*softcopy*) jawaban, replik, duplik, dan kesimpulan dari pihak yang tidak setuju persidangan secara elektronik sebelum jadwal sidang yang telah ditentukan dan menyerahkan kepada Panitera Pengganti.
  - 5) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan E-Court
- e. Petugas Layanan Informasi dalam hal ini menjadi tugas dari petugas kepaniteraan muda hukum sesuai aturan yang berlaku, bertugas:
- 1) Menerima permohonan dan memberikan informasi sesuai Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144 Tahun 2022.

- 2) Menerima dan memilah permohonan Informasi baik secara manual maupun elektronik.
  - 3) Mendokumentasikan permohonan Informasi dan keberatan atas permohonan Informasi secara manual maupun elektronik.
  - 4) Meneruskan permohonan Informasi kepada PPID pelaksana.
  - 5) Menginformasikan jadwal persidangan setiap hari kepada para pihak yang berkepentingan.
- f. Petugas Layanan Pengaduan dalam hal ini menjadi tugas dari petugas kepaniteraan muda hukum sesuai aturan yang berlaku, bertugas:
- 1) Memasukkan laporan pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS MA RI dengan melampirkan dokumen pengaduan.
  - 2) Memasukan laporan ke aplikasi SIWAS MA RI dilakukan selambat-lambatnya 1 hari setelah menerima pengaduan.
  - 3) Memberikan nomor register pengaduan kepada pelapor guna memonitor tindak lanjut penanganan pengaduan.
- g. Petugas Kesekretariatan (Sub Bagian Umum dan Keuangan) bertugas:
- Menerima dan menyerahkan seluruh surat-surat yang ditujukan dan yang dikeluarkan Pengadilan Negeri.

## **E. KUALIFIKASI DAN SERAGAM PETUGAS PTSP**

1. Kualifikasi yang harus dimiliki oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
  - a. Memahami Standar Layanan Pengadilan, prosedur administrasi maupun prosedur beracara di pengadilan untuk setiap jenis perkara termasuk proses persidangan yang menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi / Pengadilan Negeri.
  - b. Memahami profil pengadilan seperti struktur organisasi, visi dan misi pengadilan, wilayah hukum pengadilan serta layanan yang diberikan oleh pengadilan.
  - c. Memahami peraturan, keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
  - d. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer.

- e. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan dan ramah, serta berpenampilan rapi.
  - f. Memahami dasar dan etika berinteraksi dalam memberikan layanan terhadap penyandang disabilitas.
2. Seragam yang digunakan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 568/SEK/SK/VI/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pakaian Dinas Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya.

#### **F. PROSEDUR, JAM LAYANAN, PENGATURAN MEJA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP), FASILITAS INFORMASI DAN ACCESS TO JUSTICE (AKSES MENDAPATKAN KEADILAN)**

1. **Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)** adalah sebagai berikut:
  - a. Setiap pengunjung di pengadilan **wajib** tercatat dalam buku tamu elektronik pada aplikasi PTSP+.
  - b. Pengguna layanan mengambil nomor antrian yang telah disediakan.
  - c. Pengguna layanan wajib memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan untuk setiap layanan peradilan yang dimohonkan dan merupakan dasar untuk melaksanakan proses serta penyelesaian permohonan layanan.
  - d. Petugas PTSP terkait mencatat, melakukan verifikasi dan meneruskan kelengkapan berkas/dokumen ke *back office* (ruang belakang) untuk diproses sesuai dengan Standar Layanan dan SOP yang telah ditentukan. Bagi pengadilan dengan jumlah perkara banyak agar menyediakan petugas verifikasi kelengkapan syarat-syarat sebelum diajukan ke meja PTSP.
  - e. Pengawas PTSP melaksanakan pengawasan dua kali setiap hari pada jam layanan di pagi dan siang hari serta mencatat hasil pengawasan dalam Lembar Pengawasan Harian dengan format di bawah ini.

**LEMBAR PENGAWASAN HARIAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PENGADILAN NEGERI .....**

PTSP MEJA .....

HARI/TANGGAL : .....

No.	Uraian Pengawasan	Pengawasan Pertama			Pengawasan Kedua			Keterangan
		Waktu	Temuan	Paraf Pengawas	Waktu	Temuan	Paraf Pengawas	
1	Kelengkapan Blangko Pelayanan							
2	Kebersihan dan Kerapihan Meja PTSP (5R)							
3	Keramahtamahan Petugas PTSP (3S)							
4	Kelengkapan Sarana Meja PTSP							
5	Lain-lain							

PENGAWAS PTSP

(.....)

2. Ketentuan Jam layanan PTSP adalah sebagai berikut :

- a. Jam layanan PTSP dibuka selambat – lambatnya 30 menit dari Jam kerja pengadilan.
- b. Jam layanan PTSP ditutup secepat – cepatnya 30 menit dari Jam Kerja Pengadilan.
- c. Waktu 30 menit sebelum atau sesudah jam layanan PTSP digunakan untuk persiapan layanan serta pelaksanaan pengarahan dan evaluasi oleh Penanggungjawab PTSP.
- d. Jam istirahat disesuaikan dengan jam kerja pengadilan.
- e. Selama jam istirahat tidak diperkenankan menerima layanan di PTSP.
- f. Jam layanan ditempatkan di posisi yang mudah untuk dilihat oleh pengunjung pengadilan.
- g. Dalam hal terjadi kondisi / peristiwa *force majeure*, pengadilan dapat menyesuaikan jam layanan PTSP.

3. Pengaturan Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sebagai berikut :

- a. Meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebaiknya ditempatkan pada lobby yang menghadap pintu masuk, namun jika tidak memungkinkan agar disesuaikan dengan kondisi ruang Pengadilan.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E
- Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"



Bentuk dan ukuran meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) harus memudahkan pemberian layanan bagi penyandang disabilitas. Ukuran meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah :

- 1) Tinggi meja maksimal 75 cm;
  - 2) Lebar meja per bagian pelayanan maksimal 60 cm;
  - 3) Panjang meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) disesuaikan dengan jumlah layanan Kepaniteraan dan Bagian/Sub Bagian Umum yang ada di pengadilan;
  - 4) Setiap ruangan layanan agar disediakan kursi untuk pengunjung/pencari informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mengantre atau menunggu.
- b. Jumlah meja pada PTSP Pengadilan Negeri sekurang – kurangnya terdiri atas :
- 1) Meja Perdata
  - 2) Meja Pidana
  - 3) Meja Hukum
  - 4) Meja Umum
  - 5) Meja E-Court
  - 6) Meja Inzage
- c. Jumlah meja pada PTSP Pengadilan Tinggi sekurang-kurangnya terdiri atas :
- 1) Meja Kepaniteraan
  - 2) Meja Kesekretariatan
  - 3) Meja Informasi dan Pengaduan
- Tulisan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dipasang di dinding belakang/backdrop Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- d. Pengadilan dapat menambahkan meja lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- e. Bagi pengadilan negeri yang memiliki kekhususan menyediakan meja sesuai dengan kekhususannya (Meja Tipikor, Perikanan, PHI dan Niaga).
- f. Ruang PTSP dilengkapi fasilitas CCTV yang memonitor pelaksanaan kegiatan pada meja PTSP dan meja Inzage.
- g. Pengadilan dapat menerapkan nomor antrian elektronik dan panggilan antrian secara elektronik dalam pemberian layanan di PTSP.

h. Akses pintu masuk bagi pengunjung PTSP dibuat terpisah dengan akses pintu masuk bagi pengunjung yang akan mengikuti persidangan.

4. Pengaturan Fasilitas Informasi adalah sebagai berikut :

a. Informasi yang terdapat pada PTSP minimal menampilkan tentang:

- 1) Prosedur berperkara;
- 2) Panjar perkara;
- 3) E-court;
- 4) Gugatan Sederhana;
- 5) Alur proses eksekusi;
- 6) Mediasi;
- 7) Informasi lainnya terkait pendaftaran perkara.

b. Informasi yang terdapat pada Ruang Tunggu Sidang minimal menampilkan tentang:

- 1) Jadwal Persidangan;
- 2) Antrian Persidangan (jika ada);
- 3) Tata Tertib Persidangan;
- 4) Informasi lainnya terkait persidangan.

c. Ruangan PTSP menyediakan informasi mengenai pengaduan baik melalui aplikasi SIWAS, nomor hotline ataupun media lainnya yang dapat diakses pada hari kerja dan jam kerja.

5. *Access To Justice* (Akses Mendapatkan Keadilan)

A. Untuk meningkatkan akses keadilan terhadap masyarakat pencari keadilan (*access to justice*) pengadilan negeri agar menempatkan ruangan posbakum berdekatan dengan PTSP.

B. Pengadilan menyediakan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1692/DJU/SK/PS.00/12/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas di Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

## Contoh Ruangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



### G. STANDAR LAYANAN, MAKLUMAT LAYANAN DAN KOMPENSASI LAYANAN

1. Pengadilan sebagai Unit Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Standar pelayanan pada PTSP sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan dan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan, dengan komponen berikut (contoh sebagaimana di bawah ini):

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur

- 3) Jangka waktu pelayanan
  - 4) Biaya/tarif
  - 5) Produk pelayanan
  - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi
- b. Standar Pelayanan disusun sesuai dengan jumlah layanan yang diberikan.
  - c. Penyusunan standar pelayanan agar melibatkan pihak terkait (*stakeholder*) termasuk unsur masyarakat.
  - d. Standar pelayanan yang telah disusun dimasukkan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).
  - e. Standar pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat antara lain layar monitor pada PTSP, website pengadilan dan media sosial pengadilan.
  - f. Monitoring dan evaluasi terhadap Standar pelayanan dapat dilaksanakan antara lain melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi SISUPER per tiga bulan.

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PERKARA PIDANA BIASA (CONTOH)  
PENGADILAN NEGERI .....**

1. Persyaratan	:	1. Berkas Perkara 2. Tanda Bukti Pelimpahan Perkara
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	1. Menerima berkas dan cek kelengkapan berkas 2. Menginput Data ke dalam SIPP dan Mencatat perkara ke Buku Register Induk 3. Penunjukkan Majelis Hakim 4. Penunjukkan Panitera Pengganti 5. Mencatat Penunjukan Hakim dan PP ke dalam buku register Induk menit 6. Distribusikan Berkas ke Majelis 7. Penyampaian penetapan Hari sidang dan penetapan perpanjanagn penahanan ke JPU 8. Proses persidangan max 5 bulan ( SEMA 2 Th. 2014 ) 9. Penyampaian Petikkan Putusan / Salinan Putusan Kepada Penyidik ,JPU , Terdakwa dan Lapas ± 120 Menit ( Petikkan Putusan) / ± 120 Menit ( Salinan Putusan)
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	Perkara Pidana Biasa (Dewasa) : ± 5 bulan
4. Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5. Produk Pelayanan	:	Putusan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	1. Melalui aplikasi SIWAS - <a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id">https://siwas.mahkamahagung.go.id</a> 2. Melalui aplikasi - LAPOR <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) <a href="http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/">http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/</a> 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 00 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX 7. Melalui nomor WA : 081-XXXXXX 8. Melalui email : <a href="mailto:pengadilanxxx@gmail.com">pengadilanxxx@gmail.com</a>

**STANDAR PELAYANAN PENYELESAIAN PERKARA BANDING (CONTOH)  
PENGADILAN TINGGI .....**

1. Persyaratan	:	1. Surat Pengantar pengiriman berkas banding perkara Perdata, Pidana dan Tipikor dari Pengadilan Pengaju 2. Berkas perkara bundel A dan Bundel B 3. Memori Banding 4. Kontra Memori Banding
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	1. Berkas perkara banding diterima oleh petugas meja PTSP Kesekretariatan baik yang dikirimkan melalui Pos ataupun diantar langsung oleh pengadilan pengaju 2. Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas perkara berdasarkan checklist penerimaan berkas 3. Setelah berkas perkara lengkap petugas PTSP menyerahkan tanda terima berkas perkara yang telah ditandatangani kepada petugas pembawa berkas 4. Petugas PTSP menginput surat pengantar berkas ke aplikasi persuratan 5. Petugas PTSP menyerahkan surat pengantar dan berkas perkara bundle A dan B kepada Ketua Pengadilan Tinggi untuk didispisosi melalui aplikasi persuratan 6. Panitera mendispisosi melalui aplikasi persuratan 7. Petugas PTSP menyerahkan surat pengantar dan berkas perkara bundle A dan B kepada Panitera Muda Perdata, Pidana dan Tipikor 8. Selanjutnya berkas perkara diproses sesuai SOP masing-masing kepaniteraan Muda.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	Waktu Penyelesaian ± 3 bulan (Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2014)
4. Biaya/Tarif	:	Pidana : Tidak ada biaya Tipikor : Tidak ada biaya Perdata : Rp. 150.000,- (Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2012)
5. Produk Pelayanan	:	Putusan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	1. Melalui aplikasi SIWAS - <a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id">https://siwas.mahkamahagung.go.id</a> 2. Melalui aplikasi - LAPOR <a href="https://www.lapor.go.id">https://www.lapor.go.id</a> 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) <a href="http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/">http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/</a> 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 00 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX 6. Melalui nomor WA : 081-XXXXXX 7. Melalui email : <a href="mailto:pengadilanxxx@gmail.com">pengadilanxxx@gmail.com</a>



2. Maklumat Pelayan disusun dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Pengadilan wajib menetapkan dan menerapkan Maklumat Pelayan pada PTSP untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberlakukan.
- b. Maklumat Pelayan ditempatkan pada backdrop PTSP dengan posisi yang mudah dilihat serta format huruf yang mudah dibaca oleh seluruh pengguna layanan.



- c. Maklumat pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat antara lain layar monitor pada PTSP, website pengadilan dan media sosial pengadilan.
- d. Maklumat Pelayan disusun dengan nomenklatur sebagai berikut :

**CONTOH MAKLUMAT PELAYANAN**

**PENGADILAN NEGERI .....**

**MAKLUMAT PELAYANAN  
NOMOR .....**

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN  
SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR YANG  
TELAH DITETAPKAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA  
TERUS MENERUS, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP  
MENERIMA SANKSI DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI PELAYANAN  
SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU”

Tempat, Tanggal Bulan Tahun  
Ketua  
Pengadilan Negeri.....

(Nama Ketua Pengadilan)



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”

3. Kompensasi pelayanan diberikan dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Kompensasi pelayanan diberikan kepada pengguna layanan PTSP apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
  - b. Pemberian kompensasi pelayanan diatur dalam Keputusan yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan. (contoh sebagaimana pada Lampiran)
  - c. Kompensasi pelayanan dapat diberikan dalam berbagai bentuk antara lain:
    - 1) Permintaan maaf
    - 2) Souvenir / barang
    - 3) Kemudahan layanan
    - 4) Dan lain - lain
  - d. Kebijakan kompensasi pelayanan dipublikasikan pada ruangan PTSP dalam bentuk banner yang mudah dilihat oleh pengunjung PTSP serta dipublikasi di website pengadilan dan media sosial pengadilan.

#### **H. MALL PELAYANAN PUBLIK**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pengadilan negeri dapat melaksanakan kerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) atau instansi terkait untuk memberikan layanan di Mall Pelayanan Publik.
2. Pemberian layanan yang dapat dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri pada Mall Pelayanan Publik adalah sebagai berikut
  - a. Layanan Informasi
    - 1) Konsultasi / Advis Hukum
    - 2) Informasi pembuatan Surat Keterangan melalui aplikasi Era Terang
    - 3) Informasi Pendaftaran Perkara melalui E-Court
    - 4) Permohonan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam SK KMA 2-144/KMA/SK/VIII/2022
  - b. Layanan Era Terang
    - 1) Pembuatan akun Era Terang
    - 2) Penginputan data pemohon pada aplikasi

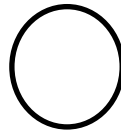


c. Layanan E-Court

- 1) Pembuatan Akun E-Court Pengguna Lain
  - 2) Pendaftaran Perkara melalui E-Court bagi Pengguna Lain
3. Untuk mengoptimalkan pemberian layanan hukum, pengadilan negeri dapat melaksanakan penerapan kombinasi posbakum, sidang keliling dan prodeo di Mall Pelayanan Publik.

**I. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

1. Pengadilan wajib menerapkan pemberian layanan informasi kepada publik sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan.
2. Pengadilan wajib menetapkan dan memutakhirkan Daftar Informasi Publik secara berkala.
3. Daftar Informasi Publik yang telah ditetapkan harus dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat antara lain layar monitor pada PTSP, website pengadilan dan media sosial pengadilan.
4. Pengadilan wajib menetapkan dan menerapkan Maklumat Layanan Informasi Publik untuk memastikan bahwa layanan informasi publik yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
5. Maklumat Layanan Informasi Publik disusun dengan format sebagaimana di bawah ini:



Logo Pengadilan

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
PENGADILAN .....**

**MAKLUMAT LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI SIAP MEMBERIKAN  
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK SECARA CEPAT, TEPAT WAKTU, BERBIAYA  
RINGAN DAN SEDERHANA SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN  
PERUNDANG-UNDANGAN

Tempat, Tanggal Bulan Tahun  
Pejabat Pengelola Informasi  
dan Dokumentasi (PPID)

(Nama, Jabatan dan Tandatangan)

**J. INOVASI PELAYANAN**

1. Pengadilan didorong mengembangkan inovasi pelayanan yang dapat memudahkan pemberian layanan kepada pengguna layanan.
2. Inovasi pelayanan dapat berbentuk :
  - a. Aplikasi yang mendukung pelayanan PTSP
  - b. Prosedur / Kebijakan / Kegiatan yang memudahkan pelayanan di PTSP
3. Inovasi pelayanan yang diterapkan sedapat mungkin memberikan manfaat besar bagi masyarakat luas.
4. Pengadilan wajib melakukan pengukuran tingkat penggunaan inovasi oleh pengguna layanan.
5. Terhadap inovasi pelayanan yang telah diterapkan dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala serta hasil evaluasi serta masukan dari pengguna layanan digunakan sebagai dasar untuk pengembangan inovasi.

## **K. PELAKSANAAN SURVEI**

1. Survei di PTSP dilaksanakan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1365/DJU/SK/HM02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan di Bawahnya.
2. Setelah memberikan pelayanan, petugas PTSP mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi survei.
3. Pengisian survei dilaksanakan melalui aplikasi SISUPER yang telah dipasang pada komputer, laptop, tablet, standing monitor ataupun media lainnya.
4. Pengadilan dapat menerapkan sistem scan *QR-Code* dalam melaksanakan survei
5. Pengadilan dapat menunjuk duta / petugas khusus survei untuk membimbing pengguna layanan dalam mengisi survei
6. Pengadilan wajib melakukan evaluasi terhadap 3 unsur terendah pada masing – masing survei dan melaksanakan tindak lanjut serta mengisi pelaksanaan tindak lanjut pada aplikasi SISUPER.
7. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi setiap triwulan dibuat dan dipublikasikan ke website masing – masing pengadilan.
8. Indeks Publikasi SKM dan SPAK beserta tindaklanjut dari 3 indikator terendah dari aplikasi SISUPER dipublikasikan ke website masing – masing pengadilan.
9. Survei harian direkap dan dibuatkan laporan setiap bulannya, dengan isi laporan menampilkan rekapitulasi nilai dari masing – masing meja layanan.
10. Laporan survei harian dapat dijadikan indikator untuk menentukan petugas PTSP terbaik.

## **L. MEKANISME PENGHARGAAN DAN HUKUMAN**

Pemberian penghargaan dan hukuman kepada pemberi layanan dilaksanakan sebagai berikut :

1. Pemberi layanan yang memiliki kinerja baik sesuai dengan standar pelayanan diberikan reward berupa piagam penghargaan, kenaikan nilai SKP bagi pegawai, hadiah dan lainnya.



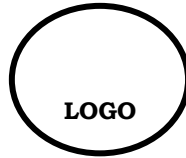
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- Pasal 5 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.  
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

2. Pemberi layanan yang tidak memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan diberikan punishment berupa teguran lisan, teguran tertulis, dan pemberian hukuman sesuai peraturan perundang-undangan.

#### **M. KETENTUAN LAIN DAN PENUTUP**

1. Petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diutamakan Staf/Aparatur Sipil Negara pada masing – masing Kepaniteraan Muda atau Sub Bagian sesuai dengan uraian tugas dan fungsinya.
2. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat dilaksanakan oleh Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) atau Pegawai Tidak Tetap (honorar) apabila jumlah Staf/Aparatur Sipil Negara di pengadilan tersebut tidak mencukupi dengan penunjukkan berdasarkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan.

Lampiran II  
Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum  
Nomor : 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024  
Tanggal : 29 Januari 2024



**NAMA PENGADILAN**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN .....**

**NOMOR .....**

**TENTANG**

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA  
PENGADILAN .....**

**KETUA PENGADILAN .....**

Menimbang : a. bahwa pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan di PTSP berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan;  
b. bahwa apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan atau mengalami keterlambatan maka diberikan kompensasi kepada pengguna layanan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Pemberian Kompensasi Keterlambatan Pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Ketua Pengadilan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;  
3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/ KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
5. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
6. Surat Keputusan Ketua Pengadilan ..... Nomor ..... tentang Standar Pelayanan Pengadilan .....

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN ..... TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN  
PELAYANAN PADA PENGADILAN  
.....

KESATU : Bahwa standar layanan merupakan pedoman dalam pemberian layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

KEDUA : Apabila pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan atau waktu pelayanan yang diberikan melewati batas standar waktu yang sudah ditetapkan pada standar layanan, maka pengguna layanan berhak mendapatkan kompensasi atas ketidaksesuaian tersebut.

KETIGA : Jenis kompensasi yang diberikan kepada pengguna layanan sebagaimana terlampir dalam Surat Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di  
Pada tanggal

NAMA JABATAN,

(tanda tangan dan cap)

NAMA LENGKAP

LAMPIRAN  
Keputusan Ketua Pengadilan .....  
Nomor :  
Tanggal :

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA  
PENGADILAN .....**

**A. Pemberian layanan tidak sesuai standar pelayanan**

Untuk setiap pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, Pengadilan negeri akan memberikan kompensasi berupa .....

**B. Keterlambatan Pemberian Layanan**

No	Waktu Keterlambatan	Kompensasi
1.	30 s.d. 60 menit	....
2.	61 s.d. 120 menit	...
3.	Lebih dari 120 menit	...