



KEJAKSAAN REPUBLIK INDONESIA
KEJAKSAAN TINGGI ACEH
KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA

Jl. Cut Nyak Dhien No. 203 Kec. Babussalam Kab. Aceh Tenggara (24651)

Telp/Fax (0629) 21578 Laman: www.kejari-acehtenggara.go.id email: kejari.acehtenggara@kejaksaan.go.id

KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA
NOMOR: KEP-I-69/L.1.20/Cr.5/05/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA

KEPALA KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program Reformasi Birokrasi Kejaksaan Republik Indonesia, Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara perlu mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) berbasis kinerja dan kompetensi serta meningkatkan pembinaan dan pengawasan SDM;
 - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan kantor Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara;
- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia;
 2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia;



terakhir dengan Peraturan Kejaksaan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Jaksa Agung Nomor Per-006/A/JA/07/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kejaksaan Agung Republik Indonesia;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEJAKSAAN NEGERI ACEH TENGGARA

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara sebagaimana tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara

KETIGA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kejaksaan Negeri



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

KELIMA : Keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Kutacane
pada tanggal : 20 Mei 2024
KEPALA KEJAKSAAN NEGERI
ACEH TENGGARA,



ERAWATI. SH., MH.
JAKSA MADYA
NIP. 19730721 199803 2 001



LAMPIRAN VII

Surat Keputusan Kepala Kejaksaan Negeri Aceh
Tenggara

Nomor : KEP-I-69/L.1.20/Cr.5/05/2024

Tanggal : 20 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Services Delivery</i>)	
1.	Produk Pelayanan	Pengaduan Masyarakat
2.	Persyaratan Pelayanan	Pengaduan disampaikan secara tertulis dilengkapi dengan identitas pelapor dan bukti-bukti yang sesuai
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengaduan bisa disampaikan/dikirimkan secara langsung ke PTSP/Mall Pelayanan Publik Aceh tenggara atau melalui website dan media sosial Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari Kerja
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kotak Saran, Call Center dan Media Sosial Kejaksaan Negeri Aceh Tenggara
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia 2. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Jaksa Agung Nomor 032/A/JA/08/2010 Tentang Pelayanan Informasi Publik di Kejaksaan Republik Indonesia 4. INSJA RI Nomor : INS-001/A/JA/11/2018 tanggal 30 November Tentang Pelaksanaan Hasil Rapat Kerja Kejaksaan Republik Indonesia Tahun 2018 dan Surat Edaran dari Plt. Jaksa Agung Muda Pembinaan Nomor : B-348/C/Cr/5/12/2018 Tanggal 27 Desember 2018 Tentang Petunjuk Pembangunan Satuan Kerja Zona Integritas menuju WBK/WBBM di seluruh Kejaksaan Tinggi dan Kejaksaan Negeri 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Bomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang



	Fasilitas	ruang tunggu yang nyaman dan/atau pengurusan online
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas memiliki keahlian dan keterampilan sesuai dengan bidang masing-masing untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dari berbagai macam latar belakang
4.	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Intelijen
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas PTSP/Mall Pelayanan Publik dan 1 orang petugas admin Media Sosial
6.	Jaminan Pelayanan	Penerimaan informasi publik yang mudah dan pelayanan yang ramah, teliti, cekatan, sopan dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Identitas pelapor terjaga - Petugas yang kompeten
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Petugas harus teliti dan kompeten

