



PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG

NOMOR : 70/KPN.W8-U7/SK.OT1.2/I/2026

TENTANG

STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PADA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG

KETUA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG,

- Membaca : 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;
- 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 Pengadilan Negeri Kepahiang;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Negeri Kepahiang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

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 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pedoman Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
9. 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;
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;
15. Surat 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;

M E M U T U S K A N :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG TENTANG STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG;
- KESATU Menetapkan dan memberlakukan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Kepahiang sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;
- KEDUA : Menyatakan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang Nomor : 95/KPN.W8-U7/SK.OT1.2/I/2025 tanggal 3 Januari 2025 tentang Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Kepahiang dicabut dan tidak berlaku lagi;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kepahiang
pada tanggal 2 Januari 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG, *f*

The image shows a circular official seal of the Pengadilan Negeri Kepahiang. The seal contains the text 'PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG' around the perimeter and 'KEMAHKAMATAN' at the bottom. Overlaid on the seal is a handwritten signature in black ink that reads 'Mulyadi Aribowo'.

M U L Y A D I A R I B O W O

**PEDOMAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
PADA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG**

1. KETENTUAN UMUM

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Kepahiang 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 Negeri Kepahiang.
4. Atasan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Ketua Pengadilan Negeri Kepahiang.
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.

2. 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;
 - d. Akuntabilitas; dan
 - e. Aksesibilitas.

3. RUANG LINGKUP DAN PENYELENGGARAAN

1. Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Pengadilan Negeri Kepahiang, 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. Layanan Pidana oleh Kepaniteraan Muda Pidana
 - b. Layanan Perdata oleh Kepaniteraan Muda Perdata
 - c. Layanan Hukum oleh Kepaniteraan Muda Hukum
 - d. Layanan Informasi dan Pengaduan oleh Kepaniteraan Muda Hukum;
 - e. Layanan e-Court oleh Kepaniteraan Perdata
 - f. Layanan Inzage oleh Kepaniteraan Muda Pidana dan Perdata
 - g. 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.

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

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 Negeri :
 - a. Petugas Kepaniteraan Muda Pidana sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
 - 1) Menerima pelimpahan berkas perkara pidana biasa, 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 pelelangan 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.
- b. Petugas Kepaniteraan Muda Perdata sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
- 1) Menerima Pendaftaran perkara gugatan biasa.
 - 2) Menerima Pendaftaran perkara gugatan sederhana.
 - 3) Menerima pendaftaran perkara permohonan Pailit dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang/PKPU.
 - 4) Menerima pendaftaran gugatan pembatalan Hak Kekayaan Intelektual (HKI).
 - 5) Menerima pendaftaran perkara perlawanan HKI.
 - 6) Menerima pendaftaran perkara perlawanan/bantahan.
 - 7) Menerima Pendaftaran verzet atas putusan verstek
 - 8) Menerima Pendaftaran perkara permohonan.
 - 9) Menerima Pendaftaran permohonan banding, kasasi dan peninjauan kembali.
 - 10) Menerima memori/kontra memori banding, kasasi dan peninjauan kembali.
 - 11) Menerima permohonan sumpah atas ditemukannya bukti baru dalam permohonan peninjauan kembali.
 - 12) Menerima permohonan pendaftaran Perjanjian Bersama.
 - 13) Menerima permohonan pengembalian sisa panjar biaya perkara.
 - 14) Menerima Permohonan dan pengambilan salinan putusan.
 - 15) Menerima Pendaftaran permohonan eksekusi.

- 17) Menerima Permohonan pengambilan uang hasil eksekusi dan uang konsinyasi.
 - 18) Menerima Permohonan pencabutan gugatan, permohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi.
 - 19) Menerima Permohonan pendaftaran keberatan putusan arbitrase, KPPU, dan BPSK.
 - 20) Menerima permohonan Surat Keterangan Tidak Pailit.
 - 21) 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 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

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 Kerapian Meja PTSP (SR)							
3	Keramahtamahan Petugas PTSP (3S)							
4	Kelengkapan Sarana Meja PTSP							
5	Lain-lain							

PENGAWAS PTSP
(.....)


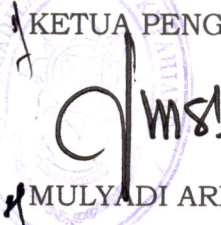
2. Ketentuan Jam layanan PTSP adalah sebagai berikut :
 - a. Jam layanan PTSP dibuka selambat – lambatnya 30 menit dari Jam kerja pengadilan.
 - b. Jam layanan PTSP ditutup secepat – cepatnya 30 menit dari Jam Kerja Pengadilan.
 - c. Waktu 30 menit sebelum atau sesudah jam layanan PTSP digunakan untuk 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. Bentuk dan ukuran meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) harus memudahkan pemberian layanan bagi penyandang disabilitas.
Ukuran meja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah :

- 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
- Tulisan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dipasang di dinding belakang/backdrop Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- c. Pengadilan dapat menambahkan meja lainnya sesuai dengan kebutuhan.
 - d. Ruang PTSP dilengkapi fasilitas CCTV yang memonitor pelaksanaan kegiatan pada meja PTSP dan meja Inzage.
 - e. Pengadilan dapat menerapkan nomor antrian elektronik dan panggilan antrian secara elektronik dalam pemberian layanan di PTSP.
 - f. 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. Ruang 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

- 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.

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.


KETUA PENGADILAN NEGERI KEPAHIANG,

MULYADI ARIBOWO

STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PERKARA PIDANA BIASA
PENGADILAN NEGERI KEPAHANG

1. Persyaratan	:	1. Berkas Perkara 2. Tanda Bukti Pelimpahan Perkara
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 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 perpanjangan penahanan ke JPU 8. Proses persidangan max 5 bulan (SEMA 2 Th.2014) 9. Penyampaian Petikkan Putusan / Salinan 10. Putusan Kepada Penyidik, JPU, Terdakwa dan Lapas ± 120 Menit (Petikkan Putusan) / ± 120 Menit (Salinan Putusan)
11. Jangka Waktu Pelayanan	:	Perkara Pidana Biasa (Dewasa) : ± 5 bulan
12. Biaya atau tarif	:	Tidak ada biaya
13. Produk Pelayanan	:	Putusan
14. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi - LAPOR https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.i/ 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan 021-255 783 00 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi (0736) 21585 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : (0732) 3930019 7. Melalui nomor WA : 089530050001 8. Melalui email : pn_kepahiang@yahoo.com