



KETUA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH

**KEPUTUSAN KETUA
PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH**

Nomor : 48/KPN.W5-U4/SK.OT1.2/II/2026

TENTANG

**PENETAPAN PEDOMAN STANDAR
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA
PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH**

KETUA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, dan terjangkau perlu dilaksanakan sistem pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan pengadilan negeri melalui satu pintu;
- b. bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan tugas pelayanan tersebut diperlukan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang sesuai dengan tugas fungsi Pengadilan;
- Mengingat : 1. 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. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;

6. Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan;
9. 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;
10. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1060/DJU/SK.TI.1./VI/2025 tentang
11. Perubahan Sk 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

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH.

KESATU : Menyatakan tidak berlaku lagi Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Sungai Penuh Nomor 57/KPN.W5-U4/SK.OT1.2/I/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

KEDUA : Memberlakukan Pedoman PTSP sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini pada Pengadilan Negeri Sungai Penuh.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungai Penuh

Pada tanggal 5 Februari 2026

KETUA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH,



MUHAMMAD HANAFI INSYA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH
NOMOR : 48/KPN.W5-U4/SK.OT1.2/II/2026
TANGGAL : 5 FEBRUARI 2026

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH

A. KETENTUAN UMUM

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan:

- Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Sungai Penuh dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat pencari keadilan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- 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.
- Penyelenggara PTSP adalah Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
- Atasan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Ketua Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
- Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Panitera dan Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.
- Penanggungjawab pelaksanaan pada setiap Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah masing-masing Panitera Muda dan seluruh Kepala Sub Bagian pada Kesekretariatan.
- 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.
- 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.
- Pengawasan adalah proses monitoring terhadap kegiatan PTSP yang dilakukan pada jam layanan di pengadilan.
- 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.
- Disabilitas berhadapan dengan hukum adalah penyandang disabilitas yang bertindak baik sebagai saksi atau korban atau terdakwa maupun pihak dalam perkara perdata.

- Penilaian personal adalah upaya untuk menilai ragam, tingkat, hambatan dan kebutuhan penyandang disabilitas baik secara medis maupun psikis untuk menentukan akomodasi yang layak.
- 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.
- Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
- SK Kompensasi Pelayanan adalah surat keputusan yang mengatur ketentuan dan tata cara pemberian kompensasi apabila pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tidak sesuai standar.
- Front Office (Ruang Depan) PTSP adalah ruangan untuk menerima pendaftaran layanan dan verifikasi kelengkapan berkas layanan.
- Back Office (Ruang Belakang) adalah ruangan untuk memproses berkas layanan sampai dengan tahap akhir menjadi produk layanan.

B. TUJUAN DAN PRINSIP

PTSP bertujuan:

- Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, dan anti korupsi, kolusi, nepotisme.

PTSP dilaksanakan dengan prinsip:

- Keterpaduan;
- Efektif, Efisien, Ekonomis;
- Koordinasi;
- Akuntabilitas; dan
- Aksesibilitas.

C. RUANG LINGKUP DAN PENYELENGGARAAN

Ruang lingkup PTSP terdiri atas:

1. Perkara Perdata

- Pelayanan Permohonan
- Pelayanan Gugatan
- Gugatan Perwakilan Kelompok (Class Action)
- Pelayanan Mediasi
- Pelayanan Upaya Hukum
- Pelayanan Administrasi Eksekusi

2. Perkara Pidana

- Pelayanan Persidangan
- Pelayanan Sidang bagi Anak yang Berhadapan dengan Hukum
- Pelayanan Pengajuan Penangguhan atau Pengalihan Penahanan

- Pelayanan Sidang Tindak Pidana Ringan
- Pelayanan Pengajuan Upaya Hukum

Layanan PTSP dilaksanakan oleh:

1. Layanan Pidana oleh Kepaniteraan Muda Pidana
2. Layanan Perdata oleh Kepaniteraan Muda Perdata
3. Layanan Hukum oleh Kepaniteraan Muda Hukum
4. Layanan Informasi dan Pengaduan oleh Kepaniteraan Muda Hukum
5. Layanan eCourt oleh Kepaniteraan Perdata
6. Layanan Inzage oleh Kepaniteraan Muda Pidana dan Perdata
7. Layanan Kesekretariatan oleh Sub Bagian Umum dan Keuangan

D. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLA PTSP

1. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Atasan Pejabat Pengelola PTSP:
 - Menetapkan pelayanan PTSP yang melingkupi seluruh Kepaniteraan Muda dan Bagian/Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Kesekretariatan Pengadilan.
 - Mengangkat Pejabat Pengelola, Penanggungjawab dan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - Mensosialisasikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kepada seluruh aparat pengadilan.
 - Memberikan pengarahan kepada Pejabat Pengelola, Penanggungjawab, dan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
 - 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.
 - Menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara efektif, efisien dan ekonomis.
 - Berkoordinasi dengan Pimpinan Pengadilan, Pejabat Teknis dan Nonteknis agar pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat berjalan dengan baik.
 - 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):

- Membantu Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam mengelola pelayanan pengadilan yang dilaksanakan oleh Petugas PTSP.
 - Penanggungjawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertanggungjawab Kepada Pejabat Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - Membimbing dan membina petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap petugas maupun pelaksanaan tugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
 - Membuat laporan hasil monitoring dan evaluasi dan menyampaikannya kepada Pejabat Pengelola PTSP setiap bulan dengan format sesuai lampiran Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024.
4. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Pengawas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
- Melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan pada PTSP, minimal 2 (dua) kali dalam sehari untuk memastikan tidak ada hambatan dalam penyelenggaraan layanan sehari - hari
 - Membuat laporan hasil pengawasan dan menyampaikannya kepada Ketua pengadilan setiap bulan dengan format sesuai lampiran Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024.
5. Tugas dan Tanggungjawab Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
- a. Petugas Kepaniteraan Muda Pidana bertugas melayani:
- Menerima pelimpahan berkas perkara pidana biasa, ringan dan cepat/lalu lintas dari Penuntut Umum/Penyidik.
 - Menerima pendaftaran permohonan praperadilan.
 - Menerima permohonan perlawanan, banding, kasasi, dan peninjauan kembali.
 - Menerima permohonan pencabutan perlawanan, banding, kasasi dan peninjauan kembali.
 - Menerima permohonan izin/persetujuan penggeledahan dan menyerahkan izin/persetujuan penggeledahan yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan.
 - Menerima permohonan izin/persetujuan penyitaan dan menyerahkan izin/persetujuan penyitaan yang sudah ditandatangani oleh Ketua Pengadilan.
 - Menerima permohonan izin/persetujuan pemusnahan barang bukti dan atau pelelangan barang bukti.

- Menerima permohonan perpanjangan penahanan dan menyerahkan penetapan perpanjangan penahanan yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan.
 - Menerima permohonan pembantaran dan menyerahkan persetujuan pembantaran yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan.
 - Menerima permohonan izin besuk dan menyerahkan pemberian izin besuk.
 - Menerima permohonan dan menyerahkan izin berobat bagi Terdakwa yang telah ditandatangani Ketua Pengadilan.
 - Menerima Permohonan dan pengambilan turunan putusan kepada pihak berperkara.
 - Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara pidana.
- b. Petugas Kepaniteraan Muda Perdata bertugas melayani:
- Menerima Pendaftaran perkara gugatan biasa.
 - Menerima Pendaftaran perkara gugatan sederhana.
 - Menerima pendaftaran perkara perlawanan/bantahan.
 - Menerima Pendaftaran verzet atas putusan verstek
 - Menerima Pendaftaran perkara permohonan.
 - Menerima Pendaftaran permohonan banding, kasasi dan peninjauan kembali.
 - Menerima memori/kontra memori banding, kasasi dan peninjauan kembali.
 - Menerima permohonan sumpah atas ditemukannya bukti baru dalam permohonan peninjauan kembali.
 - Menerima permohonan pendaftaran Perjanjian Bersama.
 - Menerima permohonan pengembalian sisa panjar biaya perkara.
 - Menerima Permohonan dan pengambilan salinan putusan.
 - Menerima Pendaftaran permohonan eksekusi.
 - Menerima Pendaftaran permohonan konsinyasi.
 - Menerima Permohonan pengambilan uang hasil eksekusi dan uang konsinyasi.
 - Menerima Permohonan pencabutan gugatan, permohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi.
 - Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata.
- c. Petugas Kepaniteraan Muda Hukum bertugas melayani:
- Pembuatan surat keterangan tidak tersangkut perkara pidana dan perdata.

- Permohonan surat izin yang sudah ditandatangani Ketua Pengadilan untuk melaksanakan penelitian dan riset.
 - Permohonan keterangan data perkara dan turunan putusan perkara yang telah berkekuatan hukum tetap.
 - Permohonan pendaftaran surat kuasa.
 - Permohonan legalisasi surat.
 - Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan pelayanan kepaniteraan hukum
- d. Petugas E-Court bertugas:
- Menerima pendaftaran perkara permohonan, gugatan, bantahan dan gugatan sederhana secara elektronik
 - Membantu pembuatan akun pengguna lain.
 - Pemeriksaan berkas perkara (inzage) bagi pembanding/ terbanding yang sejak awal tidak menyetujui sidang secara elektronik.
 - 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.
 - Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan E-Court
- e. Petugas Layanan Informasi dalam hal ini menjadi tugas dari petugas kepaniteraan muda hukum bertugas:
- Menerima permohonan dan memberikan informasi sesuai Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144 Tahun 2022.
 - Menerima dan memilah permohonan Informasi baik secara manual maupun elektronik.
 - Mendokumentasikan permohonan Informasi dan keberatan atas permohonan Informasi secara manual maupun elektronik.
 - Meneruskan permohonan Informasi kepada PPID pelaksana.
 - Menginformasikan jadwal persidangan setiap hari kepada para pihak yang berkepentingan.
- f. Petugas Layanan Pengaduan dalam hal ini menjadi tugas dari petugas kepaniteraan muda hukum bertugas:
- Memasukkan laporan pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS MA RI dengan melampirkan dokumen pengaduan.
 - Memasukan laporan ke aplikasi SIWAS MA RI dilakukan selambat-lambatnya 1 hari setelah menerima pengaduan.

- 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 Sungai Penuh

E. KUALIFIKASI DAN SERAGAM PETUGAS PTSP

1. Kualifikasi yang harus dimiliki oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP):
 - Memahami Standar Layanan Pengadilan, prosedur administrasi maupun prosedur beracara di pengadilan untuk setiap jenis perkaratermasuk proses persidangan yang menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi / Pengadilan Negeri.
 - Memahami profil pengadilan seperti struktur organisasi, visi dan misi pengadilan, wilayah hukum pengadilan serta layanan yang diberikan oleh pengadilan.
 - Memahami peraturan, keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum.
 - Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer.
 - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap sopan dan ramah, serta berpenampilan rapi.
 - 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:
 - Setiap pengunjung di pengadilan wajib tercatat dalam buku tamu elektronik pada aplikasi PTSP+.
 - Pengguna layanan mengambil nomor antrian yang telah disediakan.
 - 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.

144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan.

- Pengadilan Negeri Sungai Penuh menetapkan dan menerapkan Maklumat Layanan Informasi Publik untuk memastikan bahwa layanan informasi publik yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- Maklumat Layanan Informasi Publik disusun dengan format sesuai lampiran Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024

I. PELAKSANAAN SURVEI

- Survei di PTSP Pengadilan Negeri Sungai Penuh 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.
- Setelah memberikan pelayanan, petugas PTSP mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi survei.
- Pengisian survei dilaksanakan melalui aplikasi SISUPER yang telah dipasang pada komputer, laptop, tablet, standing monitor ataupun media lainnya.
- Pengadilan Negeri Sungai Penuh menyediakan scan QR-Code dalam melaksanakan survei
- Pengadilan Negeri Sungai Penuh melakukan evaluasi terhadap 3 unsur terendah pada masing – masing survei dan melaksanakan tindak lanjut serta mengisi pelaksanaan tindak lanjut pada aplikasi SISUPER.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi setiap triwulan dibuat dan dipublikasikan ke website Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
- Indeks Publikasi SKM dan SPAK beserta tindaklanjut dari 3 indikator terendah dari aplikasi SISUPER dipublikasikan ke website Pengadilan Negeri Sungai Penuh.
- Survei harian direkap dan dibuatkan laporan setiap bulannya, dengan isi laporan menampilkan rekapitulasi nilai dari masing – masing meja layanan.

J. KETENTUAN LAIN DAN PENUTUP

- Petugas pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Sungai Penuh dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) atau Pegawai Tidak Tetap (honorar) pada masing – masing Kepaniteraan Muda atau Sub Bagian sesuai dengan uraian tugas dan fungsinya.

- 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.
- 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 sesuai lampiran Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024.

2. Ketentuan Jam layanan PTSP adalah sebagai berikut:

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

3. Ruangan PTSP Pengadilan Negeri Sungai Penuh dilengkapi fasilitas CCTV yang memonitor pelaksanaan kegiatan pada meja PTSP dan meja Inzage, dengan jumlah meja terdiri atas:

- Meja Perdata
- Meja Pidana
- Meja Hukum
- Meja Umum
- Meja E-Court
- Meja Inzage

4. Pengaturan Fasilitas Informasi adalah sebagai berikut:

a. Informasi yang terdapat pada PTSP Pengadilan Negeri Sungai Penuh menampilkan tentang:

- Prosedur berperkara;
- Panjar perkara;
- E-court;
- Gugatan Sederhana;
- Alur proses eksekusi;

- Mediasi;
 - Informasi lainnya terkait pendaftaran perkara.
 - Informasi mengenai pengaduan baik melalui aplikasi SIWAS, nomor hotline ataupun media lainnya yang dapat diakses pada hari kerja dan jam kerja.
- b. Informasi yang terdapat pada Ruang Tunggu Sidang Pengadilan Negeri Sungai Penuh menampilkan tentang Jadwal Persidangan dan Informasi lainnya terkait persidangan

5. Access To Justice (Akses Mendapatkan Keadilan)

- Untuk meningkatkan akses keadilan terhadap masyarakat pencari keadilan (access to justice), Pengadilan Negeri Sungai Penuh menempatkan ruangan posbakum berdekatan dengan PTSP.
- Pengadilan Negeri Sungai Penuh 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 Negeri Sungai Penuh menetapkan Standar Pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut:

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:

- 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:
- Persyaratan
 - Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - Jangka waktu pelayanan
 - Biaya/tarif
 - Produk pelayanan
 - 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
2. Maklumat Pelayanan Pengadilan Negeri Sungai Penuh disusun dengan ketentuan sebagai berikut:
- Penetapan dan penerapan Maklumat Pelayanan pada PTSP untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberlakukan.
 - Maklumat Pelayanan ditempatkan pada backdrop PTSP dengan posisi yang mudah dilihat serta format huruf yang mudah dibaca oleh seluruh pengguna layanan.
 - 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.
 - Maklumat Pelayanan disusun dengan nomenklatur sesuai lampiran Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024
3. Kompensasi pelayanan diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:
- Kompensasi pelayanan diberikan kepada pengguna layanan PTSP apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
 - Pemberian kompensasi pelayanan diatur dalam Keputusan yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan.
 - 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. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

- Pengadilan Negeri Sungai Penuh menerapkan pemberian layanan informasi kepada publik sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-

KETUA PENGADILAN NEGERI SUNGAI PENUH,



MUHAMMAD HANAFI INSYA