

Lampiran : Penetapan Standar Pelayanan
Nomor : W9-U1/127/OT.01.3/X/2021
Tanggal : 18 Oktober 2021

KETENTUAN UMUM

A. Tujuan

Tujuan Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja Pelayanan Pengadilan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

B. Maksud

1. Sebagai bagian dari komitmen Pengadilan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Pengadilan.
3. Sebagai tolok ukur bagi satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan.

C. Ruang Lingkup

1. Pelayanan Pengadilan yang diatur di dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan pengadilan pada Pengadilan Negeri Tanjungkarang Kelas I A.
2. Termasuk dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Hubungan Industrial (PHI) dan Pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor).
3. Standar Pelayanan ini memuat:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - 3) Jangka Waktu Pelayanan;
 - 4) Biaya atau tariff;
 - 5) Produk Pelayanan;
 - 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - 1) Dasar Hukum;
 - 2) Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3) Kompetensi Pelaksana;
 - 4) Pengawasan Internal;

- 5) Jumlah Pelaksana;
 - 6) Jaminan Pelayanan;
 - 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 - 8) Evaluasi Kinerja Pelaksana.
4. Secara umum Pengadilan menyediakan pelayanan sebagai berikut:
 - a. Pelayanan Administrasi Persidangan;
 - b. Pelayanan Bantuan Hukum;
 - c. Pelayanan Pengaduan;
 - d. Pelayanan Permohonan Informasi.
 5. Segala ketentuan mengenai teknis acara atau yang berkaitan dengan putusan pengadilan bukanlah objek dari pelayanan pengadilan dan oleh karenanya tidak termasuk dalam ruang lingkup pelayanan pengadilan yang dapat diadakan oleh masyarakat.

D. Pengertian

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji dari penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
2. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Pelayanan Pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Pengadilan Negeri Tanjungkarang Kelas I A berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

7. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam ketentuan ini.

E. Pelayanan Pengaduan

1. Pengadilan menyediakan meja pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pencari keadilan tentang mengenai penyelenggaraan peradilan termasuk pelayanan public dan atau perilaku aparat pengadilan, meja pengaduan tidak menerima pengaduan yang terkait dengan isi dari suatu putusan atau tentang substansi perkara dan pengaduan tentang fakta atau peristiwa yang terjadi lebih dari 2 (dua) tahun sebelum pengaduan diterima, khusus untuk pengaduan tentang pelayanan pengadilan harus disampaikan selambat lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengaduan menerima layanan pengadilan.
2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui meja pengaduan, situs Badan Pengawasan Mahkamah Agung, atau melalui pos dengan mengisi formulir pengaduan secara tertulis dan melampirkan bukti bukti yang diperlukan.
3. Petugas meja pengaduan akan memberikan tanda terima yang berisi nomor pengaduan yang dapat digunakan oleh pelapor untuk mendapatkan informasi mengenai status pengaduannya, dalam hal pengaduan dilakukan melalui pos, maka petugas pengaduan memberitahukan pelapor perihal pengaduan telah diterima dengan memberikan nomor agenda.
4. Pengadilan wajib menyampaikan informasi mengenai status pengaduan kepada pelapor dalam waktu selambat lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan disampaikan, selanjutnya pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai perkembangan status pengaduan dalam hal pengaduan dilakukan melalui pos maka jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja berlaku sejak tanggal pemberitahuan telah diterimanya surat pengaduan oleh Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Banding.
5. Pengadilan wajib memeriksa dan memberitahukan status pengaduan kepada pelapor selambat lambatnya dalam waktu 90 (Sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan didaftar di agenda pengaduan Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Banding, dalam hal pemeriksaan belum selesai dilakukan dalam jangka waktu tersebut, maka Pengadilan wajib memberitahukan alasan penundaan tersebut kepada pelapor melalui surat.

F. Pelayanan Informasi

1. Pengadilan menyediakan informasi antara lain mengenai:
 - a. Hak-hak para pihak yang berhubungan dengan peradilan, antara lain hak mendapatkan bantuan hukum, hak atas perkara cuma-cuma, serta hak-hak pokok dalam proses persidangan;
 - b. Tata cara pengaduan dugaan pelanggaran yang dilakukan Hakim dan Pegawai;
 - c. Hak-hak pelapor dugaan pelanggaran Hakim dan Pegawai;
 - d. Tata cara memperoleh pelayanan informasi;

- e. Informasi lain yang berdasarkan Surat Keputusan 1-144 Tahun 2011 merupakan informasi publik;
2. Pengadilan menyediakan akses informasi terhadap putusan secara online atau melalui situs pengadilan dengan melakukan proses pengaburan terhadap identitas pihak-pihak yang tercantum dalam putusan;
3. Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui petugas meja informasi;
4. Pengadilan memberikan jawaban dapat ditindaklanjuti atau tidaknya permohonan informasi selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja;
5. Pengadilan wajib memberikan informasi yang diminta selambat-lambatnya dalam jangka waktu 13 (tiga belas) hari kerja sejak permohonan informasi dimohonkan;
6. Pengadilan dapat meminta perpanjangan waktu bila diperlukan proses pengaduan informasi atau informasi yang diperlukan sulit ditemukan atau memiliki volume besar sehingga memerlukan waktu untuk penggandaannya;
7. Pemohon dapat mengajukan keberatan jika pengadilan menolak permohonan informasi yang diajukan paling lambat 5 (lima) hari melalui meja informasi;
8. Pengadilan akan memungut biaya penyalinan informasi dengan biaya yang wajar sesuai dengan standar wilayah setempat dan tidak memungut biaya lainnya;

G. Pelayanan Bantuan Hukum

1. Masyarakat dapat menggunakan layanan bantuan hukum yang tersedia di Pengadilan Negeri Tanjungkarang kelas I A;
2. Pengadilan Negeri Tanjungkarang kelas I A menyediakan Pos Bantuan Hukum (POSBAKUM) yang mudah diakses oleh pihak-pihak yang tidak mampu;
3. Pengadilan menyediakan advokad piket yang bertugas pada POSBAKUM dan memberikan layanan hukum sebagai berikut:
 - a. Bantuan pengisian formulir permohonan bantuan hukum;
 - b. Bantuan pembuatan dokumen hukum;
 - c. Advis konsultasi hukum dan bantuan hukum lainnya baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata;
 - d. Rujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk pembebasan pembayaran biaya perkara sesuai syarat yang berlaku;
 - e. Rujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk mendapatkan bantuan jasa advokad sesuai syarat yang berlaku;
4. Pengaduan memberikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) kepada pihak-pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim;
5. Penggugat berhak mendapatkan semua jenis pelayanan secara cuma-cuma yang berkaitan dengan pemeriksaan perkara prodeo, komponen biaya prodeo meliputi antara lain:
 - a. biaya pemanggilan biaya pemberitahuan isi putusan;
 - b. biaya saksi-saksi, ahli;
 - c. materai;

- d. alat tulis kantor (ATK);
 - e. biaya penggandaan (*foto copy*);
 - f. biaya pemberkasan; dan
 - g. biaya pengiriman berkas;
6. Bagi masyarakat yang tidak mampu dapat mengajukan surat permohonan berperkara secara prodeo atau cuma-cuma dengan mencantumkan alasan-alasannya kepada Ketua Pengadilan Negeri dengan melampirkan:
- a. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Lurah / Kepala Desa setempat atau;
 - b. Surat Keterangan Tunjangan Sosial lainnya seperti Kartu Keluarga Miskin atau Kartu Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) atau Kartu Program Keluarga Harapan (PKH) atau Kartu Bantuan Langsung (BLT);
 - c. Surat Pernyataan Tidak Mampu yang dibuat dan ditandatangani pemohon bantuan hukum dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Negeri;
7. Jika pemohon prodeo tidak dapat menulis atau membaca maka permohonan beracara secara prodeo dapat diajukan secara lisan dengan menghadap Ketua Pengadilan Negeri;
8. Prosedur permohonan berperkara secara prodeo:
- a. Permohonan diajukan secara lisan atau tertulis kepada Ketua Pengadilan Negeri dengan dilampiri dokumen pendukung;
 - b. Dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari sejak permohonan itu dicatat oleh Panitera, Hakim yang ditunjuk (Hakim yang menyidangkan pada tingkat pertama) memerintahkan Panitera untuk memberitahukan permohonan itu kepada pihak lawan dan memerintahkan untuk memanggil kedua belah pihak supaya datang dimuka hakim untuk dilakukan pemeriksaan tentang ketidakmampuan Pemohon;
 - c. Dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah pemeriksaan, Pengadilan Negeri mengirimkan berita acara hasil pemeriksaan dilampiri permohonan izin beracara prodeo dan dokumen pendukung ke Pengadilan yang berwenang memutus perkara yang dimohonkan tersebut untuk diputus apakah dikabulkan atautkah tidak;
 - d. Jika permohonan dianggap memenuhi syarat maka diberikan penetapan ijin berperkara secara prodeo, izin beracara secara prodeo diberikan Pengadilan atas perkara yang diajukan pada tingkatan pengadilan tertentu saja;
 - e. Jika ternyata pemohon orang yang mampu maka diberikan penetapan tidak dapat berperkara secara prodeo dan pemohon harus membayar biaya seperti layaknya berperkara secara umum;
9. Pengadilan menyediakan anggaran untuk biaya perkara prodeo dengan memperhatikan anggaran yang tersedia, ketersediaan anggaran tersebut diumumkan kepada masyarakat secara berkala melalui papan pengumuman Pengadilan atau media lain yang mudah diakses.