DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018

TENTANG
PEDOMAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI LINGKUNGAN PERADILAN AGAMA

DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA,

Menimbang :

a. bahwa proses peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan harus didukung dengan pelayanan administrasi yang terintegrasi;
b. bahwa pelayanan administrasi terintegrasi yang mudah, pasti dan transparan dapat terwujud melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
c. bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu di lingkungan peradilan agama belum memiliki standar baku;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2008 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya;
7. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2012 tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolaanya Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di bawahnya;
8. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan;
9. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya;
10. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
11. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
12. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 0017/Dj.A/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama.

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA TENTANG PEDOMAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI LINGKUNGAN PERADILAN AGAMA**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan ini, yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan administrasi peradilan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses yang dimulai dari tahap permohonan informasi, pengaduan, pendaftaran perkara, pembayaran dan pengembalian panjar biaya perkara, hingga penyerahan/pengambilan produk Pengadilan melalui satu pintu.

2. Pengadilan adalah Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah dan Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh.
3. Pengadilan Tingkat Pertama adalah Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah.
4. Pengadilan Tingkat Banding adalah Pengadilan Tinggi Agama/Mahkamah Syar'iyah Aceh.
5. Sistem Informasi Penelusuran Perkara yang selanjutnya disingkat SIPP adalah sistem informasi yang digunakan oleh Pengadilan untuk mendukung proses administrasi perkara, informasi perkara dan pelayanan terhadap pencari keadilan.
6. Pengguna Layanan adalah setiap orang yang menggunakan layanan PTSP, baik pihak berperkara maupun bukan pihak berperkara.
7. Penyedia Jasa Eksternal adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang memberikan layanan yang terkait dengan administrasi peradilan di Pengadilan.

BAB II
TUJUAN, PRINSIP DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

PTSP dibentuk dan dioperasikan dengan tujuan:

a. mewujudkan proses peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan;
b. memberikan pelayanan administrasi yang mudah, pasti, terukur dan bebas dari korupsi kepada Pengguna Layanan; dan
c. menjaga independensi dan imparsialitas aparatur Pengadilan.

Pasal 3

PTSP diselenggarakan dengan prinsip:

a. integrasi;
b. koordinasi;
c. efisiensi;
d. efektivitas;
e. aksesibilitas;
f. transparansi; dan
g. akuntabilitas.

Pasal 4

Ruang lingkup PTSP meliputi seluruh pelayanan administrasi peradilan yang menjadi kewenangan Pengadilan di lingkungan peradilan agama.

BAB III

PENGGUNA LAYANAN

Pasal 5

Pengguna Layanan PTSP terdiri dari:

a. pihak berperkara; dan
b. bukan pihak berperkara.

Pasal 6

Pihak berperkara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a terdiri dari:

a. penggugat/pemohon;
b. tergugat/termohon;
c. turut tergugat/termohon;
d. kuasa hukum; dan
e. pihak lainnya yang berkaitan langsung dengan suatu perkara.

Pasal 7

Bukan pihak berperkara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b adalah pihak lain yang tidak berkaitan langsung dengan suatu perkara.

Pasal 8

1. Untuk memperoleh layanan, Pengguna Layanan PTSP harus memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengadilan tidak boleh menolak memberikan layanan kepada Pengguna Layanan PTSP yang telah memenuhi persyaratan.

BAB IV

PENYELENGGARAAN PTSP

Bagian Kesatu

Susunan, Tugas, Tanggungjawab dan Wewenang Tim Pengelola PTSP

Pasal 9

1. PTSP di Pengadilan diselenggarakan oleh Tim Pengelola PTSP yang terdiri atas:
   a. Pengarah PTSP yang dijabat oleh Ketua Pengadilan;
   b. Penanggungjawab PTSP yang dijabat oleh Panitera dan Sekretaris;
   c. Pelaksana PTSP yang dijabat oleh seluruh Panitera Muda dan Kepala Bagian/ Kepala Subbagian;
   d. Petugas PTSP yang dijabat oleh pegawai-pegawai yang dinilai cakap dan mampu.

2. Susunan, uraian tugas dan tata kerja Tim Pengelola PTSP ditetapkan oleh Ketua Pengadilan.

Pasal 10

1. Pengarah PTSP memiliki tugas dan tanggungjawab:
   a. membentuk Tim Pengelola PTSP;
   b. mengarahkan dan membina Penanggungjawab, Pelaksana dan Petugas PTSP;
   c. mensosialisasikan PTSP kepada seluruh aparat Pengadilan;
   d. berkoordinasi dan berkonsultasi dengan unit kerja di Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama yang membidangi PTSP;
   e. mengawasi dan mengevaluasi pengelolaan PTSP.
2. Pengarah PTSP berwenang:
   a. meminta laporan pengelolaan PTSP secara periodik maupun secara insidentil kepada Penanggungjawab PTSP;
   b. memberikan teguran kepada Penanggungjawab, Pelaksana dan Petugas PTSP;
   c. mengganti anggota Tim Pengelola PTSP.

Pasal 11

1. Penanggungjawab PTSP memiliki tugas dan tanggungjawab:
   a. membentuk dan mengoperasikan PTSP;
   b. menyediakan sarana dan prasarana pendukung PTSP;
   c. berkoordinasi dengan Pimpinan, Hakim, Pejabat dan Pegawai Pengadilan agar PTSP dapat dikelola dengan baik;
   d. mengkoordinasikan dan memberi petunjuk kepada Petugas PTSP;
   e. memberikan laporan pengelolaan PTSP kepada Pengarah PTSP.
2. Penanggungjawab PTSP berwenang:
   a. meminta laporan pengelolaan PTSP secara periodik maupun secara insidentil kepada Petugas PTSP;
   b. memberikan teguran kepada Pelaksana dan Petugas PTSP.
3. Dalam melaksanakan tugasnya, Penanggungjawab PTSP bertanggungjawab kepada Ketua Pengadilan selaku Pengarah PTSP.

Pasal 12

1. Pelaksana PTSP memiliki tugas dan tanggungjawab:
   a. mengatur jadwal Petugas PTSP;
   b. memberikan dokumen, data dan informasi kepada Petugas PTSP;
   c. menyusun laporan pengelolaan PTSP.

2. Pelaksana PTSP berwenang mengoreksi hasil kerja Petugas PTSP sesuai dengan bidangnya.
3. Dalam melaksanakan tugasnya, Pelaksana PTSP bertanggungjawab kepada Penanggungjawab PTSP.

Pasal 13

1. Petugas PTSP memiliki tugas dan tanggungjawab:
   a. memberikan pelayanan secara langsung dan/atau dengan memanfaatkan teknologi informasi;
   b. memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur baku;
   c. membuat rekapitulasi layanan yang diberikan dan menyerahkannya kepada Pelaksana PTSP sesuai dengan bidangnya masing-masing.
2. Petugas PTSP berwenang memberikan informasi dan petunjuk kepada Pengguna Layanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3. Dalam melaksanakan tugasnya, Petugas PTSP bertanggungjawab kepada Penanggungjawab PTSP.

Pasal 14

1. Petugas PTSP perlu memenuhi persyaratan sebagai berikut:
   a. memahami kedudukan, struktur organisasi dan kompetensi Pengadilan;
   b. memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai Petugas PTSP;
   c. terampil mengoperasikan komputer;
   d. memahami prinsip-prinsip pelayanan Pengadilan yang prima;
   e. mampu berkomunikasi dengan baik; dan
   f. memiliki kemampuan bekerja sama dalam Tim.
2. Dalam menentukan Petugas PTSP, Ketua Pengadilan perlu mengutamakan pegawai yang telah mengikuti pelatihan pelayanan Pengadilan.

Bagian Kedua

PTSP Pengadilan Tingkat Pertama

Pasal 15

Layanan yang diberikan PTSP terdiri dari layanan pokok dan layanan penunjang.

Pasal 16

Layanan pokok PTSP meliputi:

a. permohonan infomasi;
b. pendaftaran perkara;
c. pembayaran biaya;

d. penyerahan produk pengadilan;
e. pengajuan keluhan/pengaduan.

Pasal 17

Layanan pokok PTSP dilaksanakan oleh para Petugas PTSP.

Pasal 18

1. Pada prinsipnya layanan informasi dan pengaduan dilakukan masing-masing oleh seorang petugas;
2. Dalam hal keterbatasan Sumber Daya Manusia, layanan informasi dan pengaduan dapat dilakukan oleh satu orang Petugas Informasi/Pengaduan.
3. Tata cara pelayanan, pencatatan dan pelaporan permohonan informasi dan pengaduan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

1. Layanan pendaftaran perkara dilakukan oleh Petugas Pendaftaran yang sebelumnya disebut sebagai Petugas Meja I.
2. Layanan pendaftaran perkara meliputi:
   a. Pendaftaran perkara gugatan/permohonan tingkat pertama;
   b. Pengajuan upaya hukum banding, kasasi dan Peninjauan Kembali;
   c. Pendaftaran permohonan konsinyasi;
   d. Pendaftaran permohonan eksekusi; dan
   e. Layanan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
3. Layanan pendaftaran perkara menjadi tanggungjawab Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Permohonan.

Pasal 20

1. Layanan pembayaran diberikan oleh Petugas Pembayaran yang sebelumnya disebut sebagai Kasir.
2. Layanan pembayaran meliputi:
   a. penaksiran panjar biaya perkara;
   b. pemberian Surat Kuasa Untuk Membayar;
   c. pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak;
   d. pengembalian sisa panjar biaya perkara;
   e. penyerahan bukti-bukti pembayaran;
   f. layanan lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

1. Layanan penyerahan produk pengadilan dilakukan oleh Petugas Produk Pengadilan yang sebelumnya disebut sebagai Petugas Meja III.
2. Layanan penyerahan produk pengadilan meliputi penyerahan/pengambilan:
   a. salinan putusan/penetapan;
   b. akta cerai; dan
   c. dokumen-dokumen resmi Pengadilan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.
3. Layanan penyerahan produk pengadilan menjadi tanggungjawab Panitera Muda Hukum.

Pasal 22

Layanan penunjang PTSP meliputi:

a. pemberian bantuan hukum;
b. penyetoran panjar biaya perkara;
c. pembelian meterai dan legalisir; dan
d. Layanan penunjang lainnya.

Pasal 23

Layanan penunjang PTSP dilakukan oleh Penyedia Jasa Eksternal yang terdiri dari:

a. posbakum;
b. bank;
c. PT Pos; dan
d. pihak lainnya yang telah mengadakan kerja sama secara resmi dengan Pengadilan.

Bagian Ketiga

PTSP Pengadilan Tingkat Banding

Pasal 24

Layanan PTSP meliputi:

a. permohonan infomasi;
b. pendaftaran perkara;
c. pengiriman produk pengadilan;
d. pengajuan keluhan/pengaduan.

Pasal 25

1. Layanan pendaftaran perkara dilakukan oleh Petugas PTSP dengan berkoordinasi dengan Panitera Muda Banding.
2. Layanan informasi, pengaduan, dan pengiriman produk pengadilan dilakukan Petugas PTSP dengan berkoordinasi dengan Panitera Muda Hukum.

3. Panitera Muda Banding dan Panitera Muda Hukum harus berkoordinasi dengan Kepala Bagian/Kepala Subbagian yang mengadministrasikan surat keluar dan surat masuk.

BAB V
PROSEDUR DAN JAM PELAYANAN

Pasal 26

Pengadilan menetapkan prosedur baku *(Standard Operating Procedure)* setiap jenis layanan pada PTSP.

Pasal 27

1. Pengadilan menetapkan Standar Layanan PTSP.
2. Standar Layanan PTSP harus dipasang di area pelayanan Pengadilan dan di situs resmi Pengadilan.

Pasal 28

PTSP beroperasi sesuai dengan hari dan jam kerja Pengadilan.

BAB VI
LOKASI, DESAIN DAN SARANA-PRASARANA

Pasal 29

1. Fasilitas PTSP harus ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah diakses.
2. Fasilitas PTSP harus berada satu ruangan dengan ruang tunggu atau setidak-tidaknya dilengkapi dengan ruang tunggu khusus.
3. Layanan posbakum, bank, PT Pos dan layanan dari Penyedia Jasa Eksternal lainnya sedapatmungkin diintegrasikan dengan PTSP.

Pasal 30

1. Desain fasilitas PTSP disesuaikan dengan komposisi petugas dan jenis pelayanan yang diberikan.
2. Fasilitas PTSP minimal harus dapat digunakan untuk layanan:
   a. Informasi/Pengaduan;
   b. Pendaftaran perkara;
   c. Pembayaran biaya;
   d. Penyerahan produk pengadilan.

Pasal 31

Fasilitas PTSP dilengkapi dengan:

a. Meja terintegrasi;

b. Kursi untuk petugas dan pengguna layanan;
c. Komputer yang terhubung dengan SIPP dan aplikasi-aplikasi pendukung kinerja lainnya;
d. *Printer* yang sekaligus berfungsi sebagai *scanner*;
e. Alat tulis kantor;
f. Telepon/faksimili;
g. Buku register, jurnal, ekspediasi dan/atau buku kerja lainnya;
h. Brosur, *leaflet*dan/atau *banner*; dan
i. Nama dan foto Petugas PTSP.

Pasal 32

PTSP perlu dilengkapi dengan sarana penunjang:

a. Mesin antrian;
b. TV media center;
c. CCTV; dan
d. Sarana penunjang lainnya.

Pasal 33

Untuk mengoptimalkan kinerja PTSP, Pengadilan harus memanfaatkan aplikasi-aplikasi di bidang administrasi perkara dan administrasi umum yang disediakan Mahkamah Agung dan/atau dikembangkan oleh Pengadilan.

Pasal 34

Pengadilan dapat membuat inovasi di bidang PTSP, dengan ketentuan seluruh standar minimal PTSP telah terpenuhi.

BAB VII
PEMBIAYAAN PTSP

Pasal 35

1. Biaya yang diperlukan oleh Pengadilan untuk membentuk dan mengoperasikan PTSP dibebankan pada anggaran masing-masing.
2. Dalam hal anggaran belum mencukupi, Pengadilan harus mengajukan untuk membentuk dan mengoperasikan PTSP kepada unit kerja di Mahkamah Agung yang mengurusi perencanaan dan anggaran.

Pasal 36

1. Biaya untuk mendapatkan layanan PTSP mengacu kepada Keputusan Ketua Pengadilan tentang Panjar Biaya Perkara dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

2. Pengadilan dilarang memungut biaya-biaya lain selain dari yang telah ditetapkan.

Pasal 37

Segala penerimaan negara bukan pajak yang timbul dari PTSP disetorkan ke kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
PEMBINAAN

Pasal 38

Pembinaan terhadap pelaksanaan PTSP di lingkungan peradilan agama dilakukan secara berjenjang dan berkelanjutan.

Pasal 39

1. Pembinaan terhadap PTSP Pengadilan Tingkat Banding dilakukan oleh Direktorat Pembinaan Administrasi Peradilan Agama Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.
2. Dalam melaksanakan tugasnya, Direktorat Pembinaan Administrasi Peradilan Agama:
   a. menyusun dan merevisi Pedoman PTSP;
   b. menyusun Peta Jalan (*Road Map*) Pengembangan dan Penerapan PTSP;
   c. memetakan kebutuhan sumber daya untuk PTSP;
   d. menyelenggarakan pelatihan PTSP;
   e. melakukan monitoring dan evaluasi PTSP;
   f. menghimpun dan mengolah data penyelenggaraan PTSP;
   g. melakukan upaya-upaya lain untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas PTSP.
3. Pelatihan sebagaimana dimaksud dalam ayat 2 huruf b di atas, diselenggarakan melalui bimbingan teknis dan/atau pembelajaran secara elektronik.

Pasal 40

1. Pembinaan terhadap PTSP di suatu wilayah dilakukan oleh masing-masing Pengadilan Tingkat Banding.
2. Pembinaan dapat dilakukan dengan mengunjungi PTSP secara langsung dan/atau dengan cara memantau dan berkomunikasi melalui teknologi informasi.
3. Hasil pembinaan harus ditindaklanjuti dan dijadikan bahan pengambilan kebijakan.

BAB IX

EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 41

1. Evaluasi terhadap PTSP harus dilakukan secara berkala tiap tiga bulan oleh hakim dan hakim tinggi pengawas bidang PTSP dan hasil evaluasi diserahkan kepada pimpinan Pengadilan.
2. Hasil evaluasi PTSP sekurang-kurangnya memuat:
   a. Kondisi PTSP saat ini;
   b. Kondisi PTSP yang diharapkan; dan
   c. Kesimpulan dan Rekomendasi.

Pasal 42

1. Laporan penyelenggaraan PTSP dibuat secara periodik dan berjenjang:
2. Petugas PTSP membuat dan menyerahkan laporan penyelenggaraan PTSP kepada Penanggungjawab PTSP tiap bulan yang sekurang-kurangnya merinci:
   a. jumlah pengguna layanan;
   b. jenis-jenis layanan yang diberikan;
   c. kendala-kendala yang dihadapi.
3. Pengadilan Tingkat Pertama membuat dan mengirim laporan penyelenggaraan PTSP kepada Pengadilan Tingkat Banding tiap bulan.
4. Pengadilan Tingkat Banding membuat dan mengirim laporan penyelenggaraan PTSP di wilayah hukumnya kepada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama minimal tiap tiga bulan.

BAB X

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 43

1. Dalam hal PTSP di Pengadilan belum terbentuk, pelayanan administrasi diselenggarakan oleh Petugas-petugas Meja Pelayanan yang telah ditetapkan Ketua Pengadilan.
2. Pengadilan yang telah menerapkan pelayanan administrasi terintegrasi, tetapi menggunakan nama selain PTSP, harus mengubahnya menjadi PTSP.
3. Pengadilan yang belum menyelenggarakan PTSP harus membentuk dan mengoperasikan PTSP paling lambat 3 (tiga) bulan setelah Keputusan ini ditetapkan.

BAB XI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 44

1. Hal-hal lebih teknis yang belum diatur dalam Keputusan ini akan diatur kemudian oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama.
2. Lampiran-lampiran dalam Keputusan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 2 Agustus 2018

DIREKTUR JENDERAL

BADAN PERADILAN AGAMA,

DR. DRS. H. ACO NUR, S.H., M.H.

Lampiran

Keputusan Direktur Jenderal

Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI

Nomor 1403.b /DJA/SK/OT.01.3/8/2018

Tanggal 2 Agustus 2018

GAMBAR DESAIN FASILITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI LINGKUNGAN PERADILAN AGAMA



Keterangan gambar:

1. Dibuat dari bahan multipleks;
2. Dibentuk lurus agar terkesan kaku dan terlihat lebih modern;
3. Finishing dilapisi dengan HPL warna coklat untuk memberikan aksen kayu dan Granite untuk memberikan aksen mewah dan kokoh;
4. Officer area cukup untuk menempatkan komputer dan berkas-berkas lainnya;
5. Tinggi meja informasi dirancang untuk mendukung penyandang disabilitas agar dapat bertatap muka dengan petugas informasi tanpa petugas tersebut harus berdiri;
6. Di bawah meja terdapat ruang penyimpanan (laci) untuk menyimpan alat tulis kantor.

DIREKTUR JENDERAL

BADAN PERADILAN AGAMA,

DR. DRS. H. ACO NUR, S.H., M.H.