



KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

NOMOR 243/KPN.W16-U3/SK.PW1.1.1/XI/2025

TENTANG

PERUBAHAN PERTAMA SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN NOMOR 044/KPN.W16-U3/SK.PW1.1.1/I/2025 TENTANG PENGELOLAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN

KETUA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN,

Menimbang : a. bahwa adanya perubahan peraturan terkait pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui 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, perlu ditetapkan Pengelolaan PTSP pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun;

b. bahwa adanya Promosi dan Mutasi bagi Hakim pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun, maka dipandang perlu untuk menetapkan Surat Keputusan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

c. bahwa, berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun tentang Pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 9 tahun 2016 tentang Perubahan atas 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 49 tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum;

4. Peraturan Mahkamah Agung nomor 4 tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan;

5. 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.

memutuskan...

M E M U T U S K A N:

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Kepusan Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun Tentang Pedoman Standar Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
- KEDUA : Menunjuk dan menetapkan Tim sebagaimana yang terdapat dalam Lampiran Surat Keputusan ini;
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2025 dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Pangkalan Bun
Pada tanggal : 13 November 2025
**KETUA PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BUN,**



IKHA TINA

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

A. KETENTUAN UMUM

Dalam keputusan ini yang dimaksud dengan:

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

B. 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;
 - e. Aksesibilitas.

C. RUANG LINGKUP

1. **Ruang lingkup PTSP** meliputi seluruh pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun 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** pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun meliputi:
 - 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 eCourt 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 pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah:
 - a. Menetapkan pelayanan PTSP yang melingkupi seluruh Kepaniteraan Muda dan Bagian/Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Kesekretariatan;
 - 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) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah:
 - a. Menyediakan meja pelayanan terpadu termasuk meja Inzage, alat dukung kerja, dan sarana/ prasarana untuk penyandang disabilitas sesuai kebutuhan sejumlah Panitera Muda yang ada pada Kepaniteraan dan Bagian/Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Kesekretariatan;
 - b. Menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara efektif, efisien dan ekonomis;
 - c. Berkoordinasi dengan Pimpinan, 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) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun adalah:
 - 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 sesuai format pada lampiran III a.
4. Tugas, Tanggungjawab, dan Kewenangan Pengawas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun;
 - 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 sesuai format pada lampiran III b;
5. Tugas dan Tanggungjawab Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
 - a. Petugas Kepaniteraan Muda Pidana sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
 - 1) Menerima pelimpahan berkas perkara pidana biasa, Tipikor, perikinan, 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 ditandatangi 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 Pengadilan Negeri Pangkalan Bun sesuai aturan yang berlaku bertugas melayani:
- 1) Menerima Pendaftaran perkara gugatan biasa
 - 2) Menerima Pendaftaran perkara gugatan sederhana
 - 3) Menerima pendaftaran perkara gugatan PHI
 - 4) Menerima pendaftaran perkara perlawan/bantahan
 - 5) Menerima Pendaftaran verzet atas putusan verstek
 - 6) Menerima Pendaftaran perkara permohonan
 - 7) Menerima Pendaftaran permohonan banding, kasasi dan peninjauan Kembali
 - 8) Menerima memori/kontra memori banding, kasasi dan peninjauan Kembali
 - 9) Menerima permohonan sumpah atas ditemukannya bukti baru dalam permohonan peninjauan Kembali
 - 10) Menerima permohonan pendaftaran Perjanjian Bersama
 - 11) Menerima permohonan pengembalian sisa panjar biaya perkara
 - 12) Menerima Permohonan dan pengambilan salinan putusan
 - 13) Menerima Pendaftaran permohonan eksekusi
 - 14) Menerima Pendaftaran permohonan konsinyasi
 - 15) Menerima Permohonan pengambilan uang hasil eksekusi dan uang konsinyasi
 - 16) Menerima Permohonan pencabutan gugatan, permohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali dan eksekusi
 - 17) Layanan-layanan lain yang berhubungan dengan proses dan informasi penyelesaian perkara perdata
- 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) Memasukkan 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 oleh Pengadilan Negeri Pangkalan Bun

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 Negeri Pangkalan Bun untuk setiap jenis perkara termasuk proses persidangan yang menjadi kewenangan Pengadilan Negeri Pangkalan Bun.
 - b. Memahami profil pengadilan Negeri Pangkalan Bun seperti struktur organisasi, visi dan misi pengadilan, wilayah hukum Pengadilan Negeri Pangkalan Bun serta layanan yang diberikan
 - c. Memahami peraturan, keputusan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
 - d. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer
 - 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.

No	Hari	Pakaian Dinas
1	Senin	Seragam Putih/ biru
2	Selasa	Seragam Hijau MA
3	Rabu	Seragam Hijau MA
4	Kamis	Batik Daerah
5	Jumat	Batik Nasional

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 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 ditentukan untuk setiap layanan peradilan yang dimohonkan dan 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.
 - 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 format yang terdapat pada lampiran III c
2. Ketentuan Jam layanan PTSP adalah sebagai berikut:
 - a. Jam layanan PTSP:

No	Hari	Waktu Pelayanan	Waktu Istirahat
1	Senin - Kamis	08.00 s.d 16.30 WIB	12.00 s.d 13.00 WIB
2	Jumat	07.00 s.d 16.00	11.30 s.d 13.00
 - b. Selama jam istirahat tidak diperkenankan menerima layanan di PTSP
 - c. Jam layanan ditempatkan di posisi yang mudah untuk dilihat oleh pengunjung
 - d. Dalam hal terjadi kondisi/ peristiwa force majeur, layanan PTSP pada Pengadilan Negeri Pangkalan Bun akan disesuaikan
3. Pengaturan Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sebagai berikut:
 - a. Jumlah Meja layanan pada PTSP adalah sebagai berikut:
 - 1) Meja Perdata
 - 2) Meja Pidana
 - 3) Meja Hukum
 - 4) Meja Umum
 - 5) Meja E-Court
 - 6) Meja Inzage
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) Prosedur berperkara
 - 2) Tata Tertib Persidangan
 - 3) Informasi lainnya terkait persidangan

G. SERVICE EXCELLENT

1. Pedoman Pelayanan Satpam

➤ *Attitude* (Sikap)

Satpam harus mampu menunjukkan sikap terbaik, penampilan menarik rapi dan bersih, tidak merokok, dan bermain gadget pada saat bertugas

➤ *Attention* (perhatian)

Dalam melaksanakan pelayanan satpam harus mampu memperhatikan dan menangkap keperluan Pengguna layanan kemudian mengarahkan kepada Petugas PTSP terkait.

➤ *Action* (Tindakan)

Mampu untuk mengarahkan

Langkah-langkah Pelayanan Prima yang harus dilaksanakan oleh Satpam adalah

1. Harus membuka pintu ketika pengguna layanan ingin masuk ke Pengadilan
2. Harus menerapkan 3S dalam menyambut pengguna layanan
3. Menanyakan Kepentingan pengguna layanan
4. Mengambil nomor antrian dan mengarahkan pengguna layanan untuk menunggu sampai dipanggil oleh Petugas layanan
5. Saat Pengguna layanan meninggalkan PTSP Satpam membuka pintu dan menerapkan sikap 3S

CATATAN :

Jika terdapat pengguna layanan yang datang ke Pengadilan dengan emosional satpam tetap akan menerapkan prinsip 3S untuk menenangkan pengguna layanan namun jika dirasa tidak mampu untuk ditangani dapat diserahkan kepada Supervisor PTSP.

2. Pedoman Pelayanan Prima Oleh Petugas PTSP

Adapun langkah-langkah Pelayanan Prima yang harus dilaksanakan oleh Petugas PTSP adalah :

1. Memanggil Pengguna layanan sesuai nomor antrian
2. Melakukan Salam Awal dengan menerapkan 3S dimulai dengan tersenyum, berdiri, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menanyakan nama penerima layanan, mempersilahkan duduk (mendahulukan penerima layanan duduk), menawarkan bantuan
3. Usahakan dalam hal komunikasi, petugas melakukan *contact eye* dan menyebut nama pengguna layanan minimal 3 kali dalam pelayanan tersebut
4. Melakukan pendekatan personal seperti menanyakan nama, kabar menanyakan tujuan pengguna layanan dan lain-lain
5. Memberikan layanan sesuai yang dibutuhkan oleh Pengguna layanan
6. Menjelaskan jumlah biaya PNBP (jika ada)
7. Menyampaikan kepastian penyelesaian produk layanan
8. Menyerahkan produk layanan dan kwitansi pembayaran untuk disetor ke bendahara PNBP (jika ada)
9. Mengucapkan ijin interupsi/permisi (maksimal 6 menit) dan menjelaskan keperluan interupsi dan ketika kembali mengucapkan terima kasih karena telah berkenan menunggu
10. Mengucapkan permohonan maaf jika telah terjadi ketidaknyamanan dalam pelayanan
11. Selalu menjelaskan produk terbaru dari pengadilan diakhir pelayanan dan memberikan brosur (jika ada)
12. Melakukan Salam Akhir dengan menrapakan 3S dimulai dengan mengucapkan terima kasih (dikuti nama penerima layanan) dan mengucapkan salam serta mendahulukan penerima layanan berdiri untuk meninggalkan meja layanan.

3. Kompensasi Ketidaknyamanan Pelayanan

Yang dimaksud dengan ketidaknyamanan yang patut diberikan kompensasi adalah:

1. Kelalaian petugas PTSP dan Satpam dalam pelayanan
 2. Keterlambatan waktu penyelesaian produk tanpa pemberitahuan dan penanganan
 3. Kesalahan penanganan operasional prosedur penyelesaian produk
 4. Kesalahan informasi yang diberikan Petugas PTSP dan Satpam
- Hal-hal lain ketidaknyamanan pelayanan yang dipandang Supervisor patut diberikan kompensasi

4. Larangan Saat Pelayanan

Petugas PTSP dan Satpam selama waktu pelayanan dilarang untuk:

1. Melayani dengan penampilan yang tidak tertata
2. Makan dan minum di meja kerja
3. Meletakan piring, sendok, gelas atau peralatan makan minum di meja kerja
4. Meletakan benda-benda pribadi seperti boneka, foto atau lainnya di meja kerja
5. Memasang wallpaper monitor komputer selain yang bertemakan pengadilan
6. Menumpuk berkas di meja kerja
7. Melakukan gerakan tubuh atau bahasa tubuh (ekspresi, gestur dan postur) yang tidak pantas
8. Ngobrol atau tertawa-tawa dengan rekan kerja ketika sedang melayani
9. Melayani penerima layanan 2 (dua) orang sekaligus tanpa ijin supervisor
10. Bermain HP saat sedang pelayanan
11. Menerima telepon berulang kali
12. Meninggikan suara saat berbicara
13. Meninggalkan penerima layanan tanpa pamit
14. Berdebat dengan penerima layanan (jika lebih dari 3 (tiga) menit agar dihadapi atasan langsung)
15. Mengejek atau menyalahkan penerima layanan
16. Membela diri solah-solah tidak salah terhadap penerima layanan
17. Menyalahkan bagian lain sebagai penyebab masalah
18. Menggunakan perhiasan lebih dari 5 (lima) titik bagi wanita dan 2 (titik) bagi pria

**KETUA PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BUN,**



IKHA TINA

**SUSUNAN TIM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

NO	Nama / NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1	Ikha Tina, SH, M.Hum 197701272001122002	Ketua	Atasan Pejabat Pengelola
2	Pungky Wibowo.S.H. 199310142017121002	Hakim Pratama Muda	Pengawas PTSP
3	Harly Marilyn Simanjuntak, S.H NIP. 197209171994031001	Panitera	Pajabat Pengelola PTSP
4	Husni Thamrin, S.T. NIP. 197803082009041003	Sekretaris	Pejabat Pengelola PTSP
5	Hariyanto NIP. 197501151994031002	Panitera Muda Pidana	Penanggung Jawab PTSP
6	Wahyudi NIP. 197107101993031006	Panitera Muda Perdata	Penanggung Jawab PTSP
7	Hendy Pradipta, S.,H 198704302011011014	Panitera Muda Hukum	Penanggung Jawab PTSP
8	Didik Sulaiman, S.H. NIP. 19840101 2006041005	Kasubbag Umum dan Keuangan	Penanggung Jawab PTSP
9	Chanro Simamora, S.H. NIP. 198904042012121002	Kasubbag Kepegawaian Organisasi dan Tatalaksana	Penanggung Jawab PTSP
10	Diyah Eka Prasetya Rini,S.I.P NIP. 199405152019032013	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, dan Pelaporan	Penanggung Jawab PTSP
11	Noor Maydah Lestika	PPNPN	Petugas PTSP Subbagian Umum dan Keuangan
11	Suci Paramita	PPNPN	Petugas PTSP Kepaniteraan Perdata
12	Nurul Hidayah	PPNPN	Petugas PTSP Kepaniteraan Pidana
13	Ega Ayu Ananda	PPNPN	Petugas PTSP Kepaniteraan Hukum

**KETUA PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BUN,**



IKHA TINA

Lampiran III Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Pangkalan Bun
Nomor : 243/KPN.W16-U3/SK.OT1/XI/2025
Tanggal : 13 November 2025

**JADWAL MONITORING DAN EVALUASI
TERHADAP PETUGAS PTSP**

No	Pejabat/ Penanggungjawab	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Panmud Pidana	√			
2	Panmud Perdata		√		
3	Panmud Hukum			√	
4	Kasubag Umum Dan Keuangan				√

**KETUA PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BUN,**


IKHA TINA

**FORMAT LAPORAN LAPORAN PENGAWASAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PADA PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

**a. Format Laporan Monitoring dan Evaluasi oleh Penanggungjawab
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

**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)

**b. Format Laporan Pengawasan Bulanan oleh Pengawas Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (PTSP)**

**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)

c. Format Laporan Hasil Pengawasan Harian oleh Pengawas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

**LEMBAR PENGAWASAN HARIAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PENGADILAN NEGERI PANGKALAN BUN**

PTSP Meja....

Hari/ Tanggal

No	Uraian Pengawasan	Pengawasan Pertama			Pengawasan Kedua			Ket.
		Waktu	Temuan	Paraf Pengawas	Waktu	Temuan	Paraf Pengawas	
1	Kelengkapan Blanko Pelayanan							
2	Kebersihan dan kerapihan Meja PTSP (5R)							
3	Keramahtamahan Petugas PTSP (3s)							
4	Kelengkapan sarana Meja PTSP							
5	Lain-lain							

Pengawas PTSP

(.....)

**KETUA PENGADILAN NEGERI
PANGKALAN BUN,**


IKHA TINA