



**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PEKANBARU
NOMOR : 12/KPTA.W4-A/SK.PW1/II/2024**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA PEKANBARU
KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PEKANBARU**

- Menimbang** :
1. Bahwa pelaksanaan pelayanan publik merupakan kewajiban bagi setiap penyelenggara negara dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat;
 2. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dalam pelayanan kepada masyarakat maka perlu disusun standar pelayanan pengaduan;
 3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu ditetapkan standar pelayanan pengaduan;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2004 dan diubah kembali dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung;
 2. 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 Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Peradilan di Bawahnya;
 7. Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Penerima Tamu;
 8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
 9. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistle blowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PEKANBARU
TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN;**

- PERTAMA : Standar Pelayanan Pengaduan merupakan pedoman dan acuan dalam melaksanakan layanan pengaduan di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Pekanbaru;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan dan berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 02 Januari 2024

**KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA
PEKANBARU,**

H. SYAHRIL



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PEKANBARU TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADUAN;
- PERTAMA : Standar Pelayanan Pengaduan merupakan pedoman dan acuan dalam melaksanakan layanan pengaduan di Lingkungan Pengadilan Tinggi Agama Pekanbaru;
- KEDUA : Standar Pelayanan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan dan berlaku mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 02 Januari 2024

**KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA
PEKANBARU,**

H. SYAHRIL



Lampiran
Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama
Pekanbaru
Nomor : 12/KPTA.W4-A/SK.PW1.1/I/2024
Tanggal : 2 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

A. Pengaduan Atas Pelayanan Pengadilan

1. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan pengadilan dalam hal:
 - a. Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim;
 - b. Pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita;
 - c. Pelanggaran Kode Etik dan Pedoman Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara;
 - d. Pelanggaran Hukum Acara;
 - e. Pelanggaran terhadap disiplin Pegawai Negeri Sipil;
 - f. Maladministrasi;
 - g. Pelayanan Publik;
 - h. Pelanggaran pengelolaan keuangan dan Barang Milik Negara;
2. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis maupun elektronik memuat:
 - a. Identitas Pelapor;
 - b. Identitas Terlapor jelas;
 - c. Perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan penyampaian pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi diadakan misalnya apabila perbuatan yang berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara, pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
 - d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan pengaduan yang disampaikan misalnya bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dimintai keterangan lebih lanjut guna memperkuat pengaduan Pelapor;
 - e. Petugas Meja Pengaduan memasukkan laporan tertulis kedalam aplikasi Sistem Informasi Pengawasan Badan Pengawasan Mahkamah Agung Republik Indonesia (SIWAS MA-RI) dengan melampirkan asli dokumen pengaduan. Dokumen pengaduan diarsipkan pada Pengadilan yang bersangkutan dan dapat dikirimkan ke Badan Pengawasan apabila diperlukan;
 - f. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi pengaduan logis dan memadai, pengaduan dapat ditindaklanjuti.

3. Dalam keadaan tertentu atau atas permintaan Pelapor, nama dan identitas Pelapor dapat dirahasiakan;
 4. Petugas Meja Pengaduan paling lambat 1 (satu) hari menginput data pengaduan kedalam SIWAS setelah menerima berkas pengaduan;
 5. Petugas Meja Pengaduan wajib memberikan tanda terima pengaduan yang dicetak melalui aplikasi SIWAS kepada pelapor jika datang langsung ke Pengadilan atau dikirimkan melalui email serta surat pos;
 6. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, Pelapor melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima notifikasi konfirmasi dari petugas penanganan pengaduan melalui aplikasi SIWAS;
 7. Berdasarkan poin 6 (enam) Pelapor tidak melengkapi materi aduannya dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima notifikasi konfirmasi dari petugas penanganan pengaduan melalui aplikasi SIWAS, maka Pelapor dianggap mencabut pengaduannya;
 8. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, Pelapor datang ke Pengadilan, Pelapor diberikan jangka waktu 3 (tiga) hari untuk melengkapi aduannya;
 9. Berdasarkan poin 8 (delapan) Pelapor tidak melengkapai materi aduannya lebih dari jangka waktu 3 (tiga) hari, maka Pelapor dianggap mencabut pengaduannya;
 10. Dalam hal pengaduan tidak ditanggapi oleh petugas meja pengaduan sesuai dengan ketentuan, maka Pelapor dapat menyampaikan laporan kepada ketua pengadilan dan/atau kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
 11. Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI dapat mengambil alih pengaduan atas pelayanan pengadilan yang ditujukan kepada penyelenggara dalam hal pengaduan tersebut dianggap
 12. penting oleh Mahkamah Agung RI untuk segera diselesaikan, atau dalam hal penyelenggara lalai dan/atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pengaduan tersebut;
 13. Melakukan publikasi laporan rekapitulasi penyelesaian pengaduan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal-hal yang diumumkan meliputi:
 - a. Jumlah pengaduan yang masuk;
 - b. Jenis-jenis pengaduan yang masuk;
 - c. Status penanganan pengaduan.
- B. Penyelesaian Pengaduan yang didelegasikan atau atas inisiatif sendiri yang telah disetujui Kepala Badan Pengawasan.
1. Dalam hal pengaduan atas inisiatif sendiri, ketua pengadilan paling lambat 3 (tiga) hari telah menunjuk Penelaah dan menginput data penunjukan kedalam aplikasi SIWAS;

2. Penelaah melaporkan kepada ketua pengadilan dan menginput hasil telaah ke aplikasi SIWAS paling lambat dalam jangka waktu 5 (lima) hari sejak menerima berkas pengaduan untuk ditelaah;
3. Ketua Pengadilan mengoreksi hasil telaah dalam jangka waktu 5(lima) hari setelah hasil telaah dilaporkan oleh penelaah;
4. Dalam hal pengaduan yang dapat ditindaklanjuti (inisiatif sendiri) atau pengaduan yang didelegasikan oleh Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI, ketua pengadilan menunjuk Tim Pemeriksa paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah pengaduan atau pendelegasian diterima. Anggota tim terdiri 3 (tiga) orang antara lain:
 - a. Ketua;
 - b. Anggota;
 - c. Sekretaris.
5. Tim Pemeriksa wajib melaksanakan tugas 5 (lima) hari setelah penunjukan tim;
6. Dalam memeriksa materi pengaduan, Tim Pemeriksa wajib melaksanakan:
 - a. Menyusun program kerja pemeriksaan;
 - b. Mengumpulkan data dan informasi untuk membuktikan benar atau tidaknya pengaduan;
 - c. Membuat Berita Acara Pemeriksaan / Berita Acara Permintaan Keterangan;
 - d. Membuat Kertas kerja Pemeriksaan;
 - e. Membuat Laporan Hasil Pemeriksaan dan menyampaikannya kepada pimpinan;
7. Dal hal Pelapor keberatan dipertemukan dengan pihak Terlapor karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan Pelapor, Tim Pemeriksa dapat mendengar keterangan pengadu secara terpisah;
8. Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan Tim Pemeriksa wajib menjaga kerahasiaan;
9. Tim Pemeriksa menginput data hasil pemeriksaan kedalam aplikasi SIWAS paling lambat 3 (tiga) hari setelah pelaksanaan pemeriksaan;
10. Tim Pemeriksa menyerahkan dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Ketua Pengadilan paling lambat 6 (enam) hari setelah pelaksanaan pemeriksaan;
11. Tim Pemeriksa menginput data dan mengunggah dokumen laporan hasil pemeriksaan kedalam aplikasi SIWAS paling lambat 3 (tiga) hari setelah mendapat persetujuan dan/atau koreksi dari Ketua Pengadilan;
12. Keputusan akhir mengenai pengaduan merupakan kewenangan pimpinan Mahkamah Agung RI dan akan dipublikasikan melalui website Badan pengawasan dan Mahkamah Agung RI;

C. Ketentuan Sanksi

1. Pimpinan satuan kerja yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana, menjatuhkan sanksi kepada pelaksana pelayanan pengaduan pengadilan yang tidak melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik, berdasarkan kewenangan yang dimiliki atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Jenis sanksi terhadap penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan pengadilan didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan yang relevan yang berlaku di lingkungan badan peradilan;

D. Pelayanan Kinerja Pelayanan Publik

1. Pimpinan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pengadilan pada satuan kerjanya secara terstruktur dan berkala;
2. Penilaian kinerja pelayanan pengadilan dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang disusun oleh Mahkamah Agung RI berdasarkan Standar Pelayanan Pengadilan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 02 Januari 2024

**KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA
PEKANBARU,**



H. SYAHRIL