

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MELALUI MEJA PENGADUAN
PENGADILAN NEGERI SOLOK**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung RI; 3. Perma Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesetariatan Peradilan; 4. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor: 5 Tahun 1992 tentang Pengiriman Laporan oleh Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi; 5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 139/KMA/SK/IX/2011 tentang Pemberlakuan Formulir Laporan Pengadilan Versi Baru Secara Elektronik; 6. Buku I dan II tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf hukum menerima dan meneliti data manual maupun softcopy dari Kepaniteraan Perdata Umum/ Khusus dan Pidana Umum/ Khusus; 2. Panmud hukum menganalisa dan meneliti data dari masing-masing Kepaniteraan, kemudian menggandakan/ mencetak data laporan; 3. Ketua/ wakil ketua menandatangani laporan bulanan; 4. Panmud hukum membuat surat pengantar laporan bulanan; 5. Panitera menandatangani surat pengantar; 6. Staf hukum meminta nomor surat pengantar dari bagian umum dan dicap stempel, kemudian mengirim laporan bulanan ke PT dengan tembusan ke MA, Badilum dan BAWAS; 7. Staf hukum mengarsipkan laporan bulanan.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	190 menit
4. Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan	:	Laporan Bulanan Perkara
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR - https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei

	<p>Harian) - http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/</p> <ol style="list-style-type: none">4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 005. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX7. Melalui nomor WA : 081 – XXXXXX8. Melalui email : pengadilanxxx@gmail.com
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN
MELALUI MEJA PENGADUAN
PENGADILAN NEGERI SOLOK**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung RI; 3. Perma Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya; 4. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesetariatan Peradilan; 5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; 6. SK Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan; 7. Buku IV tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan; 8. Peraturan Menteri Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PTSP menerima pengaduan tertulis atau elektronik menghadap langsung dan mendaftarkan pengaduan; 2. Panmud hukum menerima surat pengaduan dari meja pengaduan dan informasi meneruskan ke ketua pengadilan; 3. Ketua/ wakil pengadilan mengklasifikasikan pengaduan dan memberikan disposisi tindak lanjut pengaduan; 4. Panitera menindaklanjuti disposisi ketua pengadilan; 5. Panmud hukum menginput pengaduan ke dalam SIWAS, dan memberikan nomor pin kepada pengadu, kemudian mengarsipkannya.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	95 menit
4. Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan	:	Pengaduan
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR - https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei

	<p>Harian) - http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/</p> <ol style="list-style-type: none">4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 005. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX7. Melalui nomor WA : 081 – XXXXXX8. Melalui email : pengadilanxxx@gmail.com
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT IJIN KUASA
INSIDENTIL
PENGADILAN NEGERI SOLOK**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung RI; 3. Hirziene Inlands Reglement (HIR)/Rechtreglement voor de Buitengewesten (RBg); 4. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesetariatan Peradilan; 5. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 1971 tentang Surat Kuasa Khusus; 6. Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1994 tentang Surat Kuasa Khusus; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 8. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PTSP menerima berkas surat permohonan ijin kuasa insidentil; 2. Panmud Hukum meneliti kelengkapan permohonan surat ijin kuasa insidentil dan membubuhi paraf; 3. Staf Panmud Hukum membuat konsep surat ijin kuasa insidentil; 4. Panmud Hukum memerikasa konsep Surat Ijin Kuasa Insidentil dan memberi paraf ; 5. Panitera menerima dan memberi paraf konsep surat ijin kuasa insidentil; 6. Ketua Pengadilan Negeri menandatangani surat ijin kuasa insidentil; 7. Panmud Hukum mencatat surat ijin kuasa insidentil ke dalam buku register pemberian ijin kuasa insidentil; 8. Staf Panmud Hukum memungut dan menyetor Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP); 9. Petugas PTSP menyerahkan surat kuasa yang telah didaftar kepada pemohon; 10. Panmud Hukum mengarsipkan berkas permohonan surat ijin kuasa insidentil, dan salinan surat ijin insidentil.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	160 menit
4. Biaya/Tarif	:	Sesuai Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara

		Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan.
5. Produk Pelayanan	:	Surat Ijin Kuasa Insidentil
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR - https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) - http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/ 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 00 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX 7. Melalui nomor WA : 081 – XXXXXX 8. Melalui email : pengadilanxxx@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KUASA KHUSUS
PENGADILAN NEGERI SOLOK**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI; 3. Hirziene Inlands Reglement (HIR)/ Rechtreglement voor de Buitengewesten (RBg); 4. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesetariatan Peradilan; 5. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 1971 tentang Surat Kuasa Khusus; 6. Surat Edaran Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1994 tentang Surat Kuasa Khusus; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 8. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PTSP menerima permohonan pendaftaran Surat Kuasa; 2. Panmud hukum meneliti kelengkapan permohonan pendaftaran surat kuasa dan membubuhi paraf; 3. Staf Panmud Hukum memberi cap dan mencatat Surat Kuasa yang didaftar ke dalam buku register pendaftaran Surat Kuasa; 4. Panmud hukum memberi paraf pada surat kuasa yang sudah disiapkan; 5. Panitera menandatangani pendaftaran surat kuasa; 6. Kasir memungut dan menyeteror Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP); 7. Petugas PTSP menyerahkan Surat Kuasa yang telah didaftar kepada Pemohon; 8. Panmud Hukum mengarsipkan salinan surat kuasa.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	125 menit
4. Biaya/Tarif	:	Sesuai Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan
5. Produk Pelayanan	:	Surat Kuasa Khusus
6. Penanganan Pengaduan,	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id

saran dan masukan / apresiasi	<ol style="list-style-type: none">2. Melalui aplikasi LAPOR - https://www.lapor.go.id3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) - http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 005. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX7. Melalui nomor WA : 081 – XXXXXX8. Melalui email : pengadilanxxx@gmail.com
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK
TERSANGKUT PERKARA
PENGADILAN NEGERI SOLOK**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung RI; 3. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesetariatan Peradilan; 4. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2016 tentang Permohonan Surat Keterangan bagi calon Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah di Pengadilan; 5. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 6 tahun 1994 tentang Surat Kuasa Khusus; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 7. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas PTSP menerima berkas surat permohonan tidak tersangkut perkara; 2. Panmud Hukum meneliti kelengkapan permohonan tidak tersangkut perkara; 3. Staf Panmud Hukum membuat konsep surat keterangan tidak tersangkut perkara; 4. Panmud Hukum memeriksa konsep surat keterangan tidak tersangkut perkara dan memberi paraf konsep surat tersebut; 5. Panitera menerima dan memberi paraf konsep surat keterangan tidak tersangkut perkara; 6. Ketua Pengadilan Negeri menandatangani surat keterangan tidak tersangkut perkara; 7. Staf Panmud Hukum mencatat surat keterangan tidak tersangkut perkara kedalam buku register, kemudian memungut dan menyeter Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP); 8. Petugas PTSP menyerahkan surat keterangan tidak tersangkut perkara kepada Pemohon; 9. Panmud Hukum mengarsipkan berkas permohonan surat keterangan tidak tersangkut perkara.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	185 menit
4. Biaya/Tarif	:	Sesuai Peraturan Pemerintah RI Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara

		Bukan Pajak yang Berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan.
5. Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan Tidak Tersangkut Perkara
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR - https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) - http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/ 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 00 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX 7. Melalui nomor WA : 081 – XXXXXX 8. Melalui email : pengadilanxxx@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
Keadilan
Pengadilan Negeri Solok**

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung RI; 3. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesetariatan Peradilan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panmud Hukum menyusun rencana program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); 2. Panitera memeriksa rencana program pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan memberikan paraf; 3. Wakil Ketua Pengadilan Negeri memberikan persetujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat; 4. Panmud Hukum mempersiapkan sarana dan prasarana pelaksanaan survei, kemudian mendistribusikan questioner kepada responden yang telah ditetapkan; 5. Staf Panmud Hukum mengumpulkan questioner yang telah diisi oleh responden; 6. Panmud Hukum mengolah dan menganalisa form questioner yang telah terisi dan membuat laporan; 7. Wakil Ketua Pengadilan Negeri menerima laporan hasil analisa; 8. Panmud Hukum membuat konsep surat pengantar laporan hasil survei ke Badilum dan MENPAN dan RB; 9. Ketua PN menandatangani surat pengantar laporan hasil survei; 10. Panmud Hukum mengirimkan hasil survey ke Ditjen Badilum dan MENPAN RB, kemudian mengarsipkan hasil survei.
3. Jangka Waktu Pelayanan	:	9050 menit

4. Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5. Produk Pelayanan	:	Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pengadilan
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS - https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR - https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) - http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/ 4. Melalui nomor telpon Badan Pengawasan : 021-255 783 00 5. Melalui nomor telpon Pengadilan Tinggi : XXXXX 6. Melalui nomor telpon Pengadilan Negeri : XXXXX 7. Melalui nomor WA : 081 – XXXXXX 8. Melalui email : pengadilanxxx@gmail.com