



PENGADILAN TINGGI AMBON

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON NOMOR 17 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGADILAN PADA PENGADILAN TINGGI AMBON

KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON

- Menimbang : a. bahwa untuk efektif dan efisiensi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pengadilan serta pelaksanaan publik diperlukan adanya standar pelayanan pengadilan yang baku, berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan amanat UUD 1945, serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik;
- b. bahwa Standar Pelayanan Peradilan sebagaimana Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 026/KMA/SK/11/2012, perlu dijabarkan dan ditetapkan lebih lanjut oleh Ketua Pengadilan Tinggi Ambon sebagai Standar Pelayanan Pengadilan dalam mengoperasionalkan tugas dan fungsi selaku kawal depan Mahkamah Agung di daerah;
- c. bahwa Standar Pelayanan Pengadilan juga dipandang sebagai bagian dari reformasi birokrasi sekaligus sebagai alat kontrol terhadap aparatur Pengadilan serta percepatan pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan dan peningkatan kepercayaan publik terhadap sistim pelayanan yang di berikan oleh Aparat Badan Peradilan;
- d. bahwa berkaitan dengan rujukan tersebut dipandang perlu menetapkan suatu Standar Pelayanan Pengadilan pada Pengadilan Tinggi Ambon.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004, terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum;

4. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 032/KMA/SK/IV/2006 tentang pemberlakuan Buku II;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 145/KMA/SK/VI/1/2007 tentang pemberlakuan Buku IV;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 1 - 144 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I Nomor 026/KMA/SK/III/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan;
9. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung R.I Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AMBON TENTANG TIM STANDAR PELAYANAN PENGADILAN PADA PENGADILAN TINGGI AMBON.
- PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan Pada Pengadilan Tinggi Ambon.
- KEDUA : Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Ambon berpedoman pada prosedur kerja tetap yang ditentukan oleh Mahkamah Agung R.I dan berpedoman kerja yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).
- KETIGA : Menugaskan kepada Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Ambon selaku koordinator Pengawasan untuk melakukan Pengawasan rutim dan berkesinambungan terhadap Aparatur Pengadilan Tinggi Ambon, agar dapat melaksanakan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Ambon sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawab, serta secara berkala melaporkan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Ambon.
- KEEMPAT : Dengan diberlakukannya surat keputusan ini maka Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Ambon Nomor 05 Tahun 2020 tanggal 02 Januari 2020 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

STANDAR PELAYANAN PENGADILAN PENGADILAN TINGGI AMBON

I. KETENTUAN UMUM

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009.
5. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
6. Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum.
7. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia (Buku III).
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
9. Peraturan Mahkamah Agung R.I Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing system*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.
10. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

B. Tujuan

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengadilan bagi pencari keadilan dan masyarakat.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Lembaga Peradilan.

C. 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 tolak ukur bagi Pengadilan dalam penyelenggaraan pelayanan.

D. Ruang Lingkup

1. Pelayanan pengadilan yang diatur di dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan pengadilan pada tingkat Banding di Pengadilan Tinggi Ambon.
2. Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah standar pelayanan yang memberikan pedoman bagi masyarakat para pencari keadilan dan Pengadilan itu sendiri.
3. Standar Pelayanan yang disusun ini memuat :
 - a. Dasar hukum
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - c. Jangka Waktu
 - d. Biaya atau tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Sarana Prasarana
 - g. Kompetensi 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 hukum acara atau yang berkaitan dengan Putusan pengadilan bukanlah obyek dari pelayanan pengadilan dan oleh karenanya tidak termasuk dalam ruang lingkup pelayanan pengadilan yang dapat diadakan oleh masyarakat.

E. Pengertian

1. Pelayanan Publik adalah 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.
2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Pelayanan Pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan

dibawahnya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

4. Penyelenggara pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap satuan kerja yang melakukan kegiatan pelayanan pengadilan.
5. Pelaksana pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan pengadilan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan pengadilan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam ketentuan yang berlaku.

F. Pejabat Penanggung Jawab Pelayanan Pengadilan

1. Pejabat Penanggung jawab pelayanan pengadilan terdiri dari :
 - a. Penyelenggara pelayanan pengadilan.
 - b. Pelaksana pelayanan pengadilan.
2. Pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :
 - a. Adil dan tidak diskriminatif;
 - b. Cermat;
 - c. Santun dan ramah;
 - d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
 - e. Professional;
 - f. Tidak mempersulit;
 - g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
 - h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
 - i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
 - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
 - k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;

- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menggapai permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki sesuai dengan kepantasan; dan
- n. Tidak menyimpang dari proses.

G. Pengaduan atas Pelayanan Pengadilan

1. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik pengadilan dalam hal :
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
2. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik pengadilan dalam hal :
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
3. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik pengadilan dalam hal :
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
4. Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan pengadilan.
5. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik pengadilan dalam hal :
 - a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/ atau melanggar larangan; dan
 - b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
6. Pengaduan diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan pengadilan.

7. Pengaduan disampaikan secara tertulis kepada satuan kerja penyelenggara pelayanan pengadilan yaitu Pimpinan satuan kerja penyelenggara pelayanan pengadilan yang memuat :
 - a. Nama dan alamat lengkap;
 - b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - c. Permintaan penyelesaian yang diajukan;
 - d. Tempat dan waktu penyampaian pengaduan serta tanda tangan pengadu.
8. Dalam keadaan tertentu atau atas permintaan pengadu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
9. Penyelenggara pelayanan pengadilan wajib memberikan tanda terima pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat :
 - a. Identitas pengadu secara lengkap;
 - b. Uraian singkat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan pengadilan;
 - c. Tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
 - d. Tanda tangan serta nama pejabat pegawai yang menerima pengaduan
10. Penyelenggara pelayanan pengadilan wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud huruf F angka 3.
11. Dalam hal materi aduan lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
12. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
13. Dalam hal pengaduan tidak ditanggapi oleh penyelenggara pengaduan sesuai dengan ketentuan, maka pengadu dapat menyampaikan laporan kepada badan Pengawas Mahkamah Agung R.I.
14. Badan Pengawasan MA dapat mengambil alih pengaduan atas pelayanan pengadilan yang ditujukan kepada penyelenggara dalam hal pengaduan tersebut dianggap penting oleh Mahkamah Agung R.I untuk segera diselesaikan, atau dalam hal Penyelenggara lalai dan atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pengaduan tersebut.
15. Setiap Penyelenggara Pelayanan Pengadilan wajib mengumumkan Rekapitulasi penyelesaian pengaduan pelayanan publik kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal-hal yang

diumumkan meliputi jumlah pengaduan yang masuk, jenis-jenis pengaduan yang masuk, status penanganan pengaduan.

H. Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Pengadilan

1. Pengadilan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
2. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
3. Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, penyelenggara dapat mendengar keterangan pengadu secara terpisah.
4. Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan.
5. Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
6. Keputusan mengenai pengaduan wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

I. Ketentuan Sanksi

1. Pimpinan Pengadilan yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana dapat menjatuhkan sanksi kepada pelaksana pelayanan 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. Mahkamah Agung berwenang menjatuhkan sanksi kepada penyelenggara dan atau pelaksana pelayanan pengadilan yang tidak memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan pengawasan melekat atas pelaksanaan standar pelayanan pengadilan dan/ atau melanggar larangan sebagaimana dimaksud dalam huruf E angka 1, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Jenis sanksi terhadap penyelenggara dan atau pelaksana 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.

J. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

1. Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pengadilan pada satuan kerjanya secara terstruktur dan berkala
2. Mahkamah Agung melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada seluruh satuan kerja secara terstruktur dan berkala.
3. Penilaian kinerja pelayanan pengadilan dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja yang akan disusun oleh Mahkamah Agung berdasarkan standar pelayanan pengadilan.

K. Pelaksanaan Standar Pelayanan Pengadilan

1. Standar Pelayanan Pengadilan diberlakukan sesuai dengan kondisi satuan kerja dan kebutuhan masyarakat pada wilayah hukumnya.
2. Penyusun Standar Pelayanan Pengadilan dengan mempertimbangkan luas wilayah hukum, moda transportasi, kebutuhan masyarakat dan kemampuan pengadilan, terutama dalam menentukan waktu, besaran biaya dan sarana prasarana yang disediakan.
3. Penyusunan standar pelayanan pengadilan dilakukan dengan berpedoman pada Undang-Undang Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Pengadilan.

II. STANDAR PELAYANAN UMUM

A. Pelayanan Persidangan

1. Sidang Pengadilan dimulai pada jam 09.00 dalam hal sidang tertunda pelaksanaannya, maka pengadilan akan memberikan informasi mengenai alasan penundaan kepada para pencari keadilan maupun masyarakat umum.
2. Pemanggilan para pihak dapat dilakukan dengan cara pemanggilan para pihak oleh Petugas Pengadilan agar masuk ke ruang sidang untuk pemeriksaan perkara berdasarkan system antrian atau pemanggilan para pihak oleh Petugas Pengadilan dibagi menjadi dua sesi, yaitu sesi pagi dari jam 09.00-12.00 dan sesi siang dari jam 13.00-16.00. Pemeriksaan perkara dilakukan berdasarkan system antrian
3. Pengadilan wajib mengumumkan jadwal sidang kepada masyarakat pada papan pengumuman, situs resmi pengadilan dan media lainnya yang mudah dilihat masyarakat.
4. Pengadilan wajib menyediakan juru bahasa atau penerjemah untuk membantu pencari keadilan yang tidak memahami bahasa Indonesia atau memiliki kebutuhan khusus untuk mengikuti jalannya persidangan. Untuk mendapatkan layanan tersebut, masyarakat dapat mengajukan Surat

Permohonan yang ditujukan kepada Ketua Majelis Hakim sebelum hari sidang dimulai atau dapat mengajukannya secara lisan dihadapan Majelis Hakim.

5. Pengadilan Tinggi wajib memutus dan termasuk melakukan pemberkasan (minutasi) perkara pada Pengadilan Tingkat Banding dalam jangka waktu maksimal 3 (*tiga*) bulan terhitung sejak perkara didaftarkan.
6. Pencari keadilan dan masyarakat berhak memperoleh informasi dari pengadilan mengenai perkembangan terakhir dari permohonan atau perkaranya melalui meja informasi, situs pengadilan atau media informasi lainnya.

B. Biaya Perkara

1. Masyarakat tidak dikenai biaya untuk mendapatkan layanan Pengadilan.
2. Besarnya proses perkara pada Pengadilan Tinggi Ambon ditetapkan berdasarkan ketetapan dari Masyarakat dikenakan biaya untuk proses perkaradan besarnya panjar biaya perkara ditetapkan dalam Surat Keterangan untuk membayar (SKUM). Pihak pemohon atau penggugat tidak akan diminta untuk membayar apapun yang tidak tertera dalam (SKUM).
3. Pembayaran biaya perkara dilakukan melalui bank dan Pegawai pengadilan tidak dibenarkan menerima pembayaran biaya perkara langsung dari pihak berpekara (SEMA No. 4/2008).
4. Pengadilan hanya akan meminta penambahan biaya perkara dalam hal panjar yang telah dibayarkan tidak mencukupi.
5. Pengadilan wajib memberitahu dan mengembalikan kelebihan biaya perkara yang tidak terpakai dalam proses berpekara. Bilamana biaya tersebut tidak diambil dalam waktu 6 (enam) bulan setelah pihak yang bersangkutan diberitahu maka uang tersebut akan disetorkan ke Kas Negara dan tidak dapat diambil lagi oleh pihak berpekara (SEMA. No 4/2008).
6. Pengadilan Tinggi menetapkan biaya pendaftaran upaya hukum banding dalam SKUM yang terdiri dari biaya pencatatan pernyataan banding, biaya banding yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi, biaya pengiriman uang melalui bank/ kantor pos, ongkos kirim berkas dan biaya pemberitahuan berkas perkara dibebankan kepada para pihak.

C. Pelayanan Pembebasan Biaya Perkara

1. Pengadilan memberikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) kepada pihak-pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim.

2. Penggugat berhak mendapatkan semua jenis pelayanan secara Cuma-Cuma yang berkaitan dengan pemeriksaan perkara prodeo. Komponen biaya prodeo meliputi antara lain : biaya pemanggilan, biaya alat tulis kantor, biaya penggandaan/ fotocopy, biaya pemberkasan dan biaya pengiriman berkas.
3. Bagi masyarakat yang tidak mampu dapat mengajukan surat permohonan berperkara secara prodeo (cuma-cuma) dengan mencantumkan alasan-alasannya kepada Ketua Pengadilan 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 Tunai (BLT).
 - c. Surat pernyataan tidak mampu yang dibuat dan ditandatangani pemohon bantuan hukum dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Negeri.
4. Jika pemohon prodeo tidak dapat menulis atau membaca maka permohonan beracara secara prodeo dapat diajukan secara lisan dengan menghadap Ketua Pengadilan.
5. Prosedur permohonan berperkara secara Prodeo :
 - a. Permohonan diajukan secara lisan atau tertulis kepada Ketua Pengadilan Tingkat Pertama dengan dilampiri dokumen pendukung 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 di muka Hakim untuk dilakukan pemeriksaan tentang ketidakmampuan Pemohon.
 - b. Dalam tenggang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pemeriksaan , Pengadilan Tingkat Pertama mengirimkan berita acara hasil pemeriksaan dilampiri permohonan beracara secara prodeo dan dokumen pendukung ke Pengadilan, yang berwenang memutus perkara yang dimohonkan tersebut, untuk diputus apakah dikabulkan atau tidak.
 - c. Jika permohonan dianggap memenuhi syarat maka diberikan penetapan ijin berperkara secara prodeo. Ijin beracara secara prodeo diberikan Pengadilan atas perkara yang diajukan pada tingkatan pengadilan tertentu saja.

- d. Jika ternyata pemohon orang yang mampu maka diberikan penetapan tidak dapat berperkara secara prodeo dan pemohon harus membayar biaya seperti layaknya berperkara secara umum.
- e. 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.

D. Pelayanan Pengaduan

1. Dasar Hukum
 - a. Peraturan Mahkamah Agung R.I Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing system) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.
 - b. SK KMA Nomor 080/KMA/ SK/VI/11/2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di lingkungan Lembaga Peradilan.
2. 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 putusan atau tentang substansi perkara dan pengaduan tentang fakta atau peristiwa yang terjadi lebih dari 3 (tiga) tahun sebelum pengaduan diterima. Khusus untuk pengaduan tentang pelayanan pengadilan harus disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima layanan pengadilan.
3. Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan melalui meja pengaduan, atau melalui website : <https://siwas.mahkamahagung.go.id> atau melalui pos dengan mengisi formulir pengaduan secara tertulis dan melampirkan bukti-bukti yang diperlukan.
4. 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.
5. 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 pengaduannya. Dalam hal, pengaduan dilakukan melalui pos, maka jangka waktu 10 (sepuluh) hari

kerja berlaku sejak tanggal pemberitahuan telah diterima surat pengaduan oleh Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Banding.

6. 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.

E. Pelayanan Informasi

1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - b. SK KMA Nomor 144/KMA/SK/111/2007 tentang Keterbukaan Informasi Pengadilan.
 - c. SK KMA Nomor 1-144/KMA/SK/1/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pengadilan
2. Pengadilan menyediakan informasi antara lain mengenai :
 - a. Hak-hak para pihak yang berhubungan dengan peradilan, antara lain hak mendapat 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 yang dilakukan Hakim dan Pegawai;
 - d. Tata cara memperoleh pelayanan informasi, dan;
 - e. Informasi lain yang berdasarkan SK 1-144 Tahun 2011 merupakan informasi publik.
3. Pengadilan menyediakan akses informasi terhadap putusan secara *online* atau melalui situs pengadilan, dengan melakukan proses pengaburan terhadap identitas pihak-pihak yang tercantum dalam putusan.
4. Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui petugas pada Meja Informasi.
5. Pengadilan memberikan jawaban dapat ditindaklanjuti atau tidaknya permohonan informasi selambat-lambatnya 6 (enam) hari kerja.
6. Pengadilan wajib memberikan informasi yang diminta selambat-lambatnya dalam jangka waktu 13 (tiga belas) hari kerja sejak permohonan informasi dimohonkan.

