LAPORAN HAWASBID
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
TRIWULAN IV-2025



JL. IPDA TUT HARSONO NO.53 YOGYAKARTA
HOMEPAGE: HTTP://PA-YOGYAKARTA.GO.ID
EMAIL : PA_YOGYAKARTA@YAHOO.CO.ID;
ADMIN@PA-YOGYAKARTA.NET

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENGAWASAN

Dalam menjalankan suatu organisasi, khususnya organisasi pemerintahan, manajemen memegang peranan sangat penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu aspek manajemen yang ikut menentukan keberhasilan pencapaian tujuan adalah pengawasan. Betapapun perencanaan telah dibuat secara baik, akan tetapi jika tidak dibarengi dengan pengawasan, maka hasil yang akan diperoleh kurang maksimal.

Oleh karena itu pengawasan memegang peranan yang sangat penting guna mengontrol kinerja aparat pelaksana agar setiap pelaksanaan pekerjaan tidak menyimpang dari program yang telah ditentukan serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau ketentuan-ketentuan yang telah dibakukan.

B. DASAR PELAKSANAAN PENGAWASAN

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Pasal 32 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI;
3. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Biaya Proses Penyelesaian Perkara dan Pengelolaannya pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
4. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana;
5. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan;
6. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penegakan Disiplin Kerja Hakim pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya;
7. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya;

8. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistle Blowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
9. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor : 1 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor: 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan;
10. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 5 Tahun 1993 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Organisasi Dan Tata Kerja Serta Pejabat Kepaniteraan Pengadilan;
11. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pemungutan Biaya Perkara;
12. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Penanganan Bantuan Panggilan / Pemberitahuan;
13. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan Buku I dan Buku II (Edisi Revisi, 2007) Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi;
14. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 080/KMA/SK/VIII/2006 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
15. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 145/KMA/SK/VIII/2007 Tentang Pemberlakuan Buku IV Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Badan-Badan Peradilan;
16. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
17. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
18. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 02 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelaksanaan dan Pertanggung jawaban Belanja Negara di Lingkungan MA dan Badan Peradilan Dibawahnya;
19. Keputusan Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta Nomor : 4267/KPA.W11-A33/HK.1.2.5/IX/2023 tanggal 14 September 2023 tentang Penunjukan Hakim Pengawas Bidang Pengadilan Agama Yogyakarta

C. RUANG LINGKUP PENGAWASAN

Ruang Lingkup Pengawasan di Pengadilan Agama Yogyakarta sebagai berikut:

1. Bidang Manajemen Peradilan.
2. Bidang Administrasi Perkara.

3. Bidang Administrasi Persidangan.
4. Bidang Administrasi Kesekretariatan.
5. Bidang Manajemen Pengaduan Dan Kinerja Pelayanan Publik.

D. MAKSUD DAN TUJUAN PENGAWASAN

Pengawasan yang dilakukan dengan maksud dan tujuan:

1. Menjaga terselenggaranya manajemen peradilan yang baik dan benar.
2. Meningkatkan kinerja pelayanan publik.
3. Menjaga terwujudnya tertib administrasi peradilan.
4. Menjaga terwujudnya tertib administrasi persidangan.
5. Menjaga terwujudnya tertib administrasi umum dan keuangan.
6. Menjaga terwujudnya tertib administrasi kepegawaian dan organisasi tata laksana.
7. Menjaga terwujudnya tertib administrasi perencanaan, teknologi informasi dan Pelaporan.

E. METODOLOGI PENGAWASAN

Pengawasan dilakukan dengan cara:

1. Pemeriksaan dokumen.
2. Wawancara.
3. Konfirmasi.
4. Observasi.
5. Pemeriksaan lapangan seperti stock opname dan cek fisik.

F. WAKTU PELAKSANAAN PENGAWASAN

Pengawasan dilaksanakan pada tanggal Selasa, 18 Nopember 2025 sampai dengan tanggal Kamis, 18 Desember 2025 bertempat di Pengadilan Agama Yogyakarta. Pengawasan dilaksanakan pada bagian Kepaniteraan, Kesekretariatan dan sektor pelayanan publik.

G. SUSUNAN PELAKSANA HAKIM PENGAWAS BIDANG

Pengawasan yang dilakukan oleh Hakim Pengawas Bidang yang susunannya sebagai berikut:

1. Nama : **Dra. Ufik Nur Arifah Hidayati, MSI.**
   Nip : 196804101993032002
   Golongan : Pembina Utama Madya (IV/d)

Jabatan : Hakim
Unit Kerja : Pengadilan Agama Yogyakarta
Bidang Pengawasan : **Manajemen Peradilan**

2. Nama : **Dra. Nurhudayah, S.H., M.H.**
Nip : 196212311992032017
Golongan : Pembina Utama Madya (IV/d)
Jabatan : Hakim
Unit Kerja : Pengadilan Agama Yogyakarta
Bidang Pengawasan : **Administrasi Perkara**

3. Nama : **Drs Rizal Pasi, M.H.**
Nip : 196204211989031004
Golongan : Pembina Utama Madya (IV/d)
Jabatan : Hakim
Unit Kerja : Pengadilan Agama Yogyakarta
Bidang Pengawasan : **Administrasi Persidangan**

4. Nama : **Sulistianingtias Wibawanty, S.H., M.H.**
Nip : 197702242000122001
Golongan : Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan : Hakim
Unit Kerja : Pengadilan Agama Yogyakarta
Bidang Pengawasan : **Administrasi Kesekretariatan**

5. Nama : **Sulistianingtias Wibawanty, S.H., M.H.**
Nip : 197702242000122001
Golongan : Pembina Utama Muda (IV/c)
Jabatan : Hakim
Unit Kerja : Pengadilan Agama Yogyakarta
Bidang Pengawasan : **Manajemen Pengaduan Dan Kinerja Pelayanan Publik**

LAPORAN HAKIM PENGAWAS
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
TRIWULAN IV-2025

1. **Kondisi**

   Pengelolaan Pangkat dan Jabatan PNS telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun SOP kenaikan pangkat belum diperbaharui

   Kriteria

   1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
   2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
   3. Peraturan Kepala BKN Nomor 7 Tahun 2017 jo. Peraturan Kepala BKN Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah/Janji Jabatan Administrator, Jabatan Pengawas, Jabatan Fungsional, dan Jabaran Pimpinan Tinggi;
   4. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 140/KMA/SK/VIII/2013 Tentang Penyempurnaan Pola Promosi dan Mutasi Kepaniteraan di Lingkungan Badan Peradilan Umum;
   5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 193/KMA/SK/XI/2014 Tentang Pembaruan Pola Promosi dan Mutasi Kepaniteraan di Lingkungan Peradilan Agama;
   6. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 1/SEK/SK/I/2019 Tentang Pola Promosi dan Mutasi Pegawai Kesekretariatan di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.

   Sebab

   Kelalaian petugas dalam mereview SOP kenaikan pangkat

   Akibat

   SOP belum mutahkhir

   Rekomendasi

   Agar SOP Kenaikan oangkat segera diperbaharui

2. **Kondisi**

   Laporan survey sudah ditayangkan di website namun laporan belum dilengkapi dengan tindak lanjut terhadap hasil survey

Kriteria

1. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 035/SK/IX/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesianomor:071/KMA/SK/V/2008 tentang Ketentuan Penegakan Disiplin Kerja dalam Pelaksanaan PemberianTunjangan Khusus Kinerja Hakim dan Pegawai Negeri pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada diBawahnya.
2. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor368/KMA/SK/XII/ 2022 tentang Pedoman Presensi OnlineUntuk Hakim Dan Aparatur Sipil Negara Pada Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya Melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian.
3. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor071/KMA/SK/V /2008 tentang Ketentuan PenegakanDisiplin Kerja dalam Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Khusus Kinerja Hakim dan Pegawai Negeri pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada dibawahnya.

Sebab

Tim SKM belum melakukan monev terhadap hasil survey

Akibat

Tindak lanjut hasil survey belum tertuang dalam laporan survey

Rekomendasi

Segera dilakukan monev terhadap hasil survey dan tindak lanjut monev tersebut dituangkan dalam laporan survey

3. **Kondisi**

Standar Pelayanan belum dituangkan di dalam SK padahal SK merupakan landasan hukum yang mengikat bagi penyeleggara dan pelaksana layanan publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar

Kriteria

1. Undang-Undang Nomor 25 Th 2009_Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan;
9. Maklumat Ketua Mahkamah. Agung Republik Indonesia tanggal 11 September 2017 Nomor 01 Maklumat/KMA/IX/2017;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya;

Sebab

Belum ada pedoman yang jelas

Akibat

Ketiadaan SK membuat pelayanan yang diberikan menjadi tidak optimal dan belum terarah

Rekomendasi

Agar standar pelayanan segera dituangkan di dalam SK

BAB III
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Bahwa pengelolaan administrasi persidangan, administrasi perkara, administrasi umum dan keuangan, administrasi kepegawaian dan organisasi tata laksana, administrasi perencanaan, teknologi informasi dan pelaporan, Manajemen Peradilan, Kinerja dan Pelayanan Publik telah berjalan dengan baik. Namun demikian terdapat beberapa kelengkapan administrasi belum terpenuhi dan perlu perbaikan di Pengadilan Agama Yogyakarta. Meskipun demikian, jajaran Pimpinan, Hakim dan seluruh Aparatur Sipil Negara Pengadilan Agama Yogyakarta saat ini telah berkomitmen untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut secara maksimal di semua lini agar tetap berjalan lancar sebagaimana mestinya.

B. Rekomendasi

Diharapkan kepada pejabat-pejabat terkait untuk dapat menindaklanjuti temuan hasil pemeriksaan seperti tertuang dalam laporan hasil pemeriksaan selambat-lambatnya sebagaimana termuat dalam kolom kontrak kinerja masing-masing temuan hawasbid dimaksud, dan diupayakan adanya proses perbaikan untuk dapat penyempurnaannya sehingga roda lembaga Pengadilan Agama Yogyakarta terus berjalan secara optimal untuk mewujudkan peradilan yang agung dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Yogyakarta, 17 Desember 2025
Wakil Ketua

Dr. Maman Abdur Rahman, S.H.I., M.Hum.
NIP 198103152007041001

LEMBAR TINDAK LANJUT

HASIL PEMBINAAN DAN PENGAWASAN BIDANG

HAKIM PENGAWAS BIDANG PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

A. DASAR HUKUM

Surat Ketua Pengadilan Tinggi Agama Yogyakarta Nomor : 1050/KĐ Đ .W12-A1/SK.PW1.1.1/IX/2025 tanggal Selasa, 02 September 2025 perihal Pengawasan Bidang pada Pengadilan Agama Yogyakarta tanggal Selasa, 18 Nopember 2025 s/d Kamis, 18 Desember 2025

B. OBJEK PEMERIKSAAN

A. Manajemen Peradilan
B. Administrasi Perkara
C. Administrasi Persidangan
D. Administrasi Kesekretariatan
E. Manajemen Pengaduan Dan Kinerja Pelayanan Publik

C. TEMUAN - TEMUAN

A. **MANAJEMEN PERADILAN**
Nihil

B. **ADMINISTRASI PERKARA**
Nihil

C. **ADMINISTRASI PERSIDANGAN**
Nihil

D. **ADMINISTRASI KESEKRETARIATAN**

1. **Kondisi**

Pengelolaan Pangkat dan Jabatan PNS telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun SOP kenaikan pangkat belum diperbaharui

Kriteria

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Kepala BKN Nomor 7 Tahun 2017 jo. Peraturan Kepala BKN Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah/Janji Jabatan

Administrator, Jabatan Pengawas, Jabatan Fungsional, dan Jabaran Pimpinan Tinggi;

4. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 140/KMA/SK/VIII/2013 Tentang Penyempurnaan Pola Promosi dan Mutasi Kepaniteraan di Lingkungan Badan Peradilan Umum;
5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 193/KMA/SK/XI/2014 Tentang Pembaruan Pola Promosi dan Mutasi Kepaniteraan di Lingkungan Peradilan Agama;
6. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 1/SEK/SK/I/2019 Tentang Pola Promosi dan Mutasi Pegawai Kesekretariatan di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.

Sebab

Kelalaian petugas dalam mereview SOP kenaikan pangkat

Akibat

SOP belum mutahkhir

Rekomendasi

Agar SOP Kenaikan oangkat segera diperbaharui

Tindak Lanjut

SOP kenaikan pangkat sudah diperbaruhi (terlampir)

E. MANAJEMEN PENGADUAN DAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

1. **Kondisi**

   Laporan survey sudah ditayangkan di website namun laporan belum dilengkapi dengan tindak lanjut terhadap hasil survey

   Kriteria

   1. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 035/SK/IX/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesianomor:071/KMA/SK/V/2008 tentang Ketentuan Penegakan Disiplin Kerja dalam Pelaksanaan PemberianTunjangan Khusus Kinerja Hakim dan Pegawai Negeri pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada diBawahnya.
   2. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor368/KMA/SK/XII/ 2022 tentang Pedoman Presensi OnlineUntuk Hakim Dan Aparatur Sipil Negara Pada

Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya Melalui Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian.

3. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor071/KMA/SK/V /2008 tentang Ketentuan PenegakanDisiplin Kerja dalam Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Khusus Kinerja Hakim dan Pegawai Negeri pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada dibawahnya.

Sebab

Tim SKM belum melakukan monev terhadap hasil survey

Akibat

Tindak lanjut hasil survey belum tertuang dalam laporan survey

Rekomendasi

Segera dilakukan monev terhadap hasil survey dan tindak lanjut monev tersebut dituangkan dalam laporan survey

Tindak Lanjut

Sudah ditindaklanjuti dengan rapat monev SKM Triwulan III-2025 dan Laporan SKM sudah ditambahkan tindaklanjut (terlampir)

2. **Kondisi**

Standar Pelayanan belum dituangkan di dalam SK padahal SK merupakan landasan hukum yang mengikat bagi penyeleggara dan pelaksana layanan publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar

Kriteria

1. Undang-Undang Nomor 25 Th 2009_Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah;
8. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan;
9. Maklumat Ketua Mahkamah. Agung Republik Indonesia tanggal 11 September 2017 Nomor 01 Maklumat/KMA/IX/2017;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya;

Sebab

Belum ada pedoman yang jelas

Akibat

Ketiadaan SK membuat pelayanan yang diberikan menjadi tidak optimal dan belum terarah

Rekomendasi

Agar standar pelayanan segera dituangkan di dalam SK

Tindak Lanjut

Sudah ditindaklanjuti dengan membuat SK Penetapan Standar Pelayanan (terlampir)

TANGGAPAN OBRIK

Berdasarkan rekomendasi dari hasil temuan Tim Pengawas Bidang Pada Pengadilan Agama Yogyakarta, maka kami sudah menindaklanjuti temuan-temuan tersebut.

Yogyakarta, 17 Desember 2025

Dr. Khoiriyah Roihan, S.Ag., M.H.
Nip. 19740926.199903.2.001

PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
Jl. Ipda Tut Harsono No.53 Telp. (0274) 552997
Fax. (0274) 552998 Yogyakarta
Homepage: http://pa-yogyakarta.go.id
Email : pa_yogyakarta@yahoo.co.id;
admin@pa-yogyakarta.net

Kode SOP	SOP/AS/08/2022
Nomor SOP	W12-A1/756/OT.01.3/III/2022
Tanggal Pembuatan	1 April 2011
Tanggal Revisi VIII	4 November 2025
Tanggal Efektif	4 November 2025
Disahkan Oleh	Ketua, Dr. Khoriyah Roihan, S.Ag., M.H. NIP. 197409261999032001

SOP PENGELOLAAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA TEKNIS DAN NON TEKNIS

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. UU No. 7 Tahun 1989 jo. UU No. 3 Tahun 2006 jo. UU No. 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama 2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 3. PERMA No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; 4. Keputusan Ketua Makamah Agung RI No. 125/KMA/SK/IX/2009 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang kepada para Pejabat Eselon I dan Ketua Pengadilan Tingkat Banding di Lingkungan MA untuk penandatanganan di bidang kepegawaian; 5. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2025 tentang Kenaikan Pangkat Reguler Pegawai Negeri Sipil; 6. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil; 7. Peraturan Sekretaris MA RI No: 002 th 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan MA dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya	1. Minimal kualifikasi Pendidikan S1 2. Mengerti tentang peraturan dan proses tentang kenaikan pangkat
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1. SOP Pembuatan Bezetting, Formasi, DUK, DUS, Penjagaan KP, Penjagaan KGB, Penjagaan Pensiun 2. SOP Pengelolaan Data Pegawai	Data-data pendukung, komputer, printer, scanner, alat tulis kantor
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
– Jika SOP tidak dilaksanakan, maka hak-hak pegawai tidak terpenuhi	SIKEP dan Buku Kendali Kenaikan Pangkat

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu baku		
		Petugas	Kasubag. Kepegawaian dan Ortala	Sekretaris	Ketua PA	Ketua PTA	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
1.	Mengecek pegawai PA yang akan naik pangkat dan Mengecek dan meremajakan E-dokumen dalam SIKEP MARI dan SIASN						Kendali Kenaikan Pangkat, E-doc	60 menit	Data
2.	Mengetik Usulan Kenaikan Pangkat (Tenaga Teknis/ Non Teknis)		Tidak				Data	60 menit	Draft Usulan Kenaikan Pangkat
3.	Mengecek Usulan Kenaikan Pangkat				ya		Draft Usulan Kenaikan Pangkat	30 menit	Draft Usulan KP yang sudah dicek
4.	Menandatangani Usulan Kenaikan Pangkat						Draft Usulan KP yang sudah dicek	15 menit	Usulan Kenaikan Pangkat
5.	Mengirim dan Mengarsipkan Usulan Kenaikan Pangkat ke PTA						Pengantar dan daftar usul	60 menit	Arsip Bukti Pengiriman
6.	Menerima SK Kenaikan Pangkat (Tenaga Teknis/ Non teknis)						SK Kenaikan Pangkat	60 menit	SK Kenaikan Pangkat
7.	Menyerahkan SK Kenaikan Pangkat (Tenaga Teknis/ Non Teknis) kepada Ybs						Bukti terima	15 menit	Tanda Terima
8.	Mengupdate ke dalam aplikasi SIKEP MARI dan SIASN						SK dan komputer terkoneksi internet	60 menit	Data
9.	Mengarsipkan ke file Pegawai						SK Kenaikan Pangkat	15 menit	Arsip Dokumen

LAPORAN






PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA

PERIODE TRIWULAN III
TAHUN 2025

Pengadilan Agama Yogyakarta
Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta
Telp. 0274 - 552997
Website: www.pa-yogyakarta.go.id Email: admin@pa-yogyakarta.net

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i
DAFTAR GAMBAR ii
DAFTAR TABEL iii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Peraturan Perundangan 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Sasaran 3
1.5 Ruang Lingkup 3
1.6 Manfaat 3
1.7 Unsur/Indikator Penilaian 4
BAB II TEKNIS PELAKSANAAN 5
2.1 Pengertian 5
2.1.1 Pengertian Umum 5
2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pencari Keadilan 6
2.1.3 Pengertian Khusus 7
2.2 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan 8
BAB III PROFIL DAN PEMBAHASAN 13
3.1. Profil Organisasi 13
3.2 Profil Responden 18
3.2.1 Pelayanan 18
3.2.2 Karakteristik Responden 19
3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat 21
3.5 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 23
3.6 Opini Responden 23
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 26
4.1 Kesimpulan 26
4.2 Saran 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Alur Pelayanan 16
Gambar 2 - Struktur Organisasi 17
Gambar 3 – Jenis Layanan 19
Gambar 4 – Jenis Kelamin 20
Gambar 5 – Pendidikan 20
Gambar 6 – Pekerjaan 21

DAFTAR TABEL

Tabel 1 - Persentase Responden 18
Tabel 2 - Persentase Karakteristik Responden 19
Tabel 3 - Tabel nilai persepsi 21
Tabel 4 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan 22
Tabel 5 - Hasil survei kepuasan masyarakat 23
Tabel 6 - Saran terhadap fasilitas 24
Tabel 7 - Saran terhadap pelayanan 24

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada Pencari Keadilan oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik yang diberikan secara langsung dan dirasakan oleh Pencari Keadilan. Pelayanan publik harus diberikan kepada Pencari Keadilan karena adanya kepentingan publik (public interest), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam Undang- Undang Nomor : 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan Pencari Keadilan. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap pencari keadilan. Pencari Keadilan semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan.

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan Pencari Keadilan, menilai tingkat kepuasan Pencari Keadilan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat

dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan SKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap Pengadilan Agama Yogyakarta, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/ pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Pengadilan Agama Yogyakarta.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Pengadilan Agama Yogyakarta, baik oleh masyarakat maupun instansi/ unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini adalah :

- Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan adalah pada seluruh proses pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta.

1.6 Manfaat

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan/ kekurangan dari masing-masing unsur/ indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui Survei Kepuasan Pencari Keadilan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Unit Pelayanan Publik Pengadilan Agama Yogyakarta.

1.7 Unsur/Indikator Penilaian

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/ indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/ indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Kemudahan prosedur pelayanan
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan
6. Kompetensi/ kemampuan petugas
7. Perilaku petugas pelayanan
8. Kualitas sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan penggunaan layanan

BAB II
TEKNIS PELAKSANAAN

2.1 Pengertian

2.1.1 Pengertian Umum

1. **Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan Pencari Keadilan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitif dan kualitas atas pendapat Pencari Keadilan dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Pengadilan Agama Yogyakarta yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pengadilan Agama Yogyakarta yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. **Penerimaan pelayanan publik** adalah orang, Pencari Keadilan yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian orang. Pencari Keadilan, Para Pihak Berperkara terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta.

9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Pengadilan Agama Yogyakarta, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada Pencari Keadilan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan untuk mengetahui kinerja Pengadilan Agama Yogyakarta.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta.

2.1.2 Unsur Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Pengertian 9 Unsur Utama Pelayanan

Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur/ indikator, namun untuk menyesuaikan pada pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta maka unsur/ indikator akan dirubah dengan tidak mengurangi kecukupan dari ketetapan peraturan tersebut.

Adapun 9 unsur/ indikator yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Pencari Keadilan, yang meliputi :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;

3. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya sesuai dengan kewajaran di wilayah setempat;
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta;
6. Kompetensi/kemampuan pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Kesopanan petugas pelayanan/perilaku pelaksana, yaitu sikap dan perilaku pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Pencari Keadilan secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
8. Kualitas Sarana dan Prasarana yaitu segala sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan dengan kualitas terbaik dan layak pakai;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.1.3 Pengertian Khusus

1. **Tempat Parkir** adalah sebagian tempat atau wilayah atau lokasi di unit pelayanan yang digunakan untuk memarkir kendaraan yang dibawa oleh pengunjung selama proses pelayanan berlangsung.

2. **Ruang Tunggu** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat pengunjung dalam menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan.

3. **Ruang Pelayanan** adalah suatu tempat atau ruangan di unit pelayanan yang berfungsi sebagai tempat berlangsungnya proses pelayanan.
4. **Toilet** adalah ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan aktifitas seperti cuci tangan dan muka dan/atau kamar kecil (kakus).

2.2 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Pencari Keadilan

a) Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Pencari Keadilan meliputi;

1. Penyusunan kuisioner

Bagian I	:	Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden.
Bagian II	:	Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
Bagian III	:	Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
Bagian IV	:	Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner diisi oleh Pencari Keadilan, bagian ini tidak diisi).
Bagian V	:	Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan.

2. Penyusunan bentuk jawaban

a) Survei Kepuasan Pencari Keadilan

Bentuk jawaban untuk menentukan SKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Pengadilan Agama Yogyakarta mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan tidak tersedia di seluruh media.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun masih belum mudah mendapatkannya.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan dalam mendapatkan informasi pelayanan sudah tersedia namun kurang up to date dan masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila dalam mendapatkan informasi pelayanan sangat mudah, tersedia dibanyak media informasi dan up to date.

b) Saran Perbaikan

Responden diminta untuk memberikan saran perbaikan kepada Pengadilan Agama Yogyakarta, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Pengadilan Agama Yogyakarta.

3. Penetapan responden dan lokasi

a) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak *(purposive sampling)* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah Pengadilan Agama Yogyakarta. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, jumlah minimal responden terpilih ditetapkan dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar :

$$S = (\lambda^2 . N . P . Q)/(d2 (N-1) + \lambda^2 . P . Q)$$

b) Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

c) Target responden

Secara garis besar target responden adalah Pencari Keadilan yang telah berkunjung ke Pengadilan Agama Yogyakarta dan telah mendapat pelayanan dari Pengadilan Agama Yogyakarta.

4. Penyusunan Jadwal

Jadwal pelaksanaan survei yang akan dilakukan di Pengadilan Agama Yogyakarta pada Periode TRIWULAN III dari Bulan April sampai dengan Juni 2025.

a) Pengumpulan data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi dengan cara acak dengan metode pengisian website https://survei.badilag.net mengenai unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Pengadilan Agama Yogyakarta.

Selain itu dilakukan pengumpulan data internal untuk memahami mengenai visi, misi, program, serta profil pelayanan publik dan pengunjung Pengadilan Agama Yogyakarta.

b) Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Pencari Keadilan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji.

Rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Dimana nilai penimbang didapatkan dari :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{-----------------------}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

c) Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara otomatis secara website https://survei.badilag.net maupun dengan menggunakan aplikasi excel. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Nilai Survei Kepuasan Pencari Keadilan (SKM) :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

d) Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesimpulan terhadap hasil SKM Pengadilan Agama Yogyakarta. Tim Survei Kepuasan Pencari Keadilan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta kepada Pencari Keadilan.

BAB III
PROFIL DAN PEMBAHASAN

Pada TRIWULAN III Tahun 2025 dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta. Survei ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan.

Berikut pembahasan mengenai pelayanan pada Pengadilan Agama Yogyakarta yang telah dihimpun oleh surveyor TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT :

3.1. Profil Organisasi

Nama Instansi : Pengadilan Agama Yogyakarta

Alamat : Jl. Ipda Tut Harsono No. 53 Yogyakarta

No. Telp/Fax : 0274-552997/ 0274-552998

Waktu Pelayanan : 08.00 – 15.00 WIB

Jenis Pelayanan :

1. Perkawinan, yaitu : Izin Nikah, Hadhanah, Wali Adhal, Cerai Talak, Itsbat Nikah, Cerai Gugat, Izin Poligami, Hak bekas istri, Harta Bersama, Asal-Usul Anak, Dispensasi Nikah, Pembatalan Nikah, Penguasaan Anak, Pengesahan Anak, Pencegahan Nikah, Nafkah Anak oleh Ibu, Ganti Rugi terhadap Wali, Penolakan kawin campur, Pencabutan kekuasaan orang tua, Penunjukkan orang tua sebagai wali
2. Ekonomi Syariáh, yaitu : Bank Syariáh, Bisnis Syariáh, Asuransi Syariáh, Sekuritas Syariáh, Pegadaian Syariáh, Reasuransi Syariáh, Reksadana Syariáh, Pembiayaan Syariáh, Lembaga Keuangan Mikro Syariáh, Dana pensiun lembaga keuangan syariáh, Obligasi Syariáh dan surat berharga berjangka menengah syariáh

3. Waris, yaitu : Gugat waris dan Penetapan Ahli waris
4. Infaq
5. Hibah
6. Wakaf
7. Wasiat
8. Zakat
9. Shadaqah

Biaya Pelayanan : Biaya perkara ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta Nomor : 973/ KPA.W12-A1/SK.HK2.6/VII/2025 tanggal 31 Juli 2025 tentang Panjar Biaya Perkara Pada Pengadilan Agama Yogyakarta

Persyaratan Administrasi : Tergantung pada jenis pelayanan

Jumlah Pengunjung : ± 30 - 50 orang/hari

Visi Misi :

Visi Pengadilan Agama Yogyakarta:

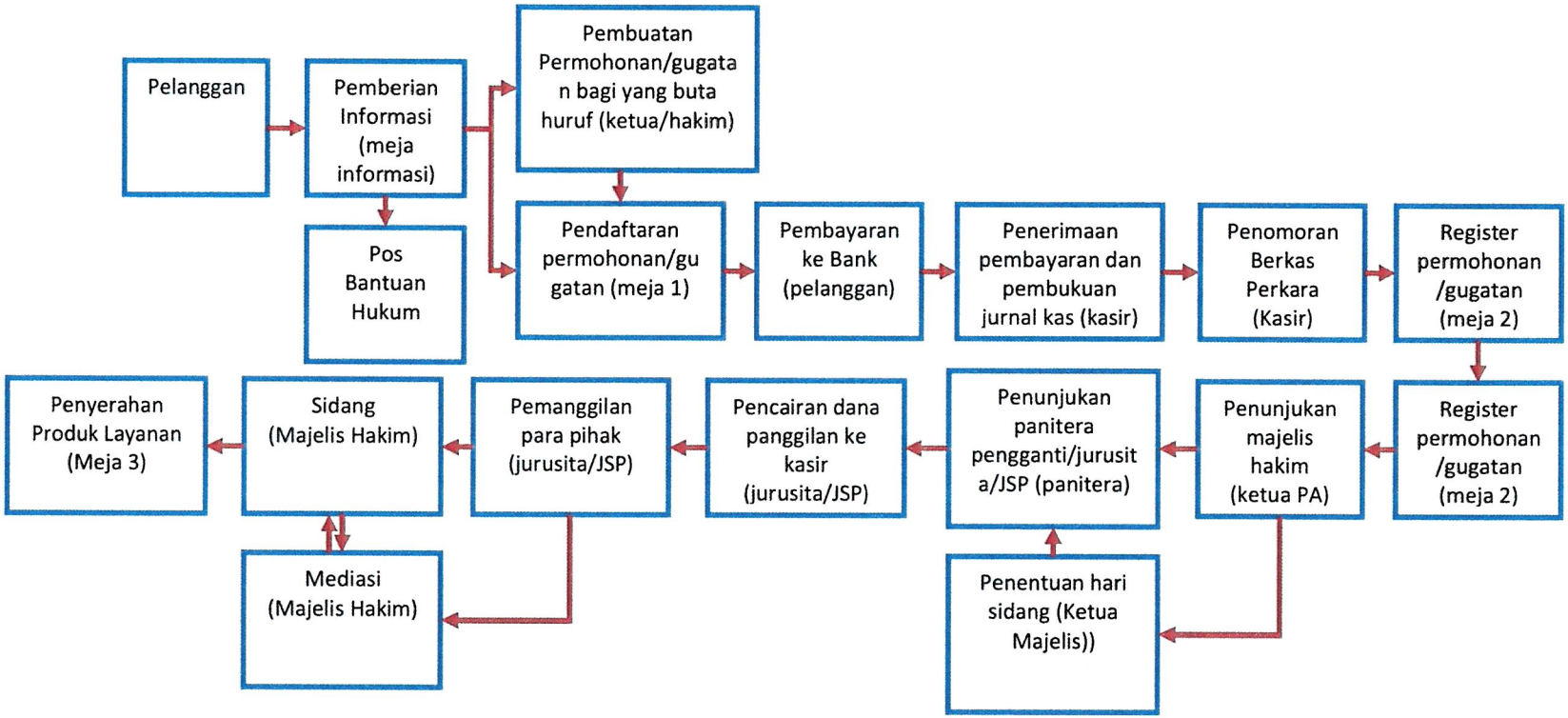
"*Terwujudnya Pengadilan Agama Yogyakarta yang Agung*".

Misi Pengadilan Agama Yogyakarta :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur Peradilan Agama sehingga lebih professional dan proporsional;
2. Memberikan pelayanan prima guna terwujudnya pelayanan peradilan;
3. Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien;

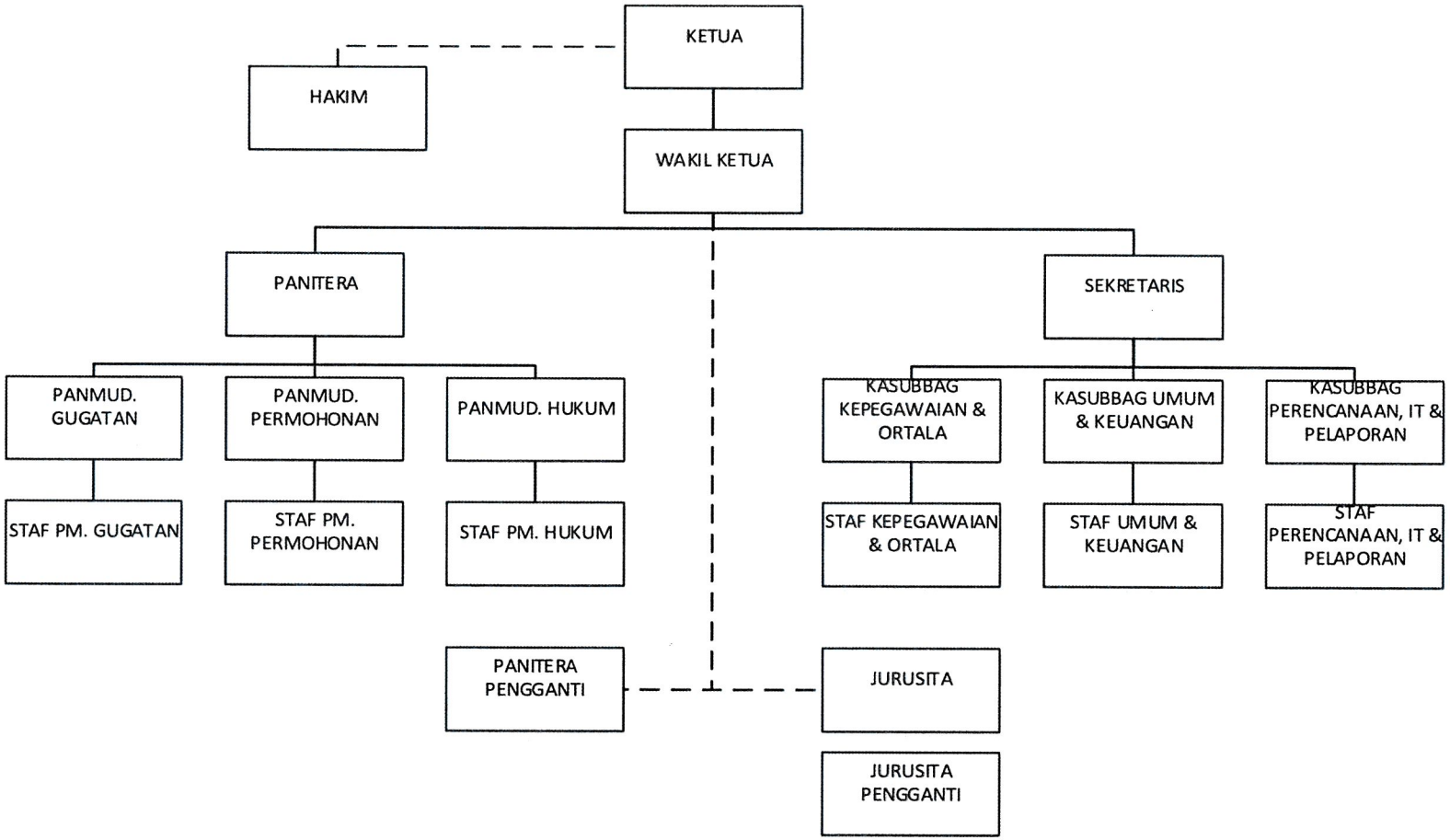
4. Memberikan dan menyajikan informasi secara transparan, jujur dan akuntabel;
5. Meningkatkan citra Lembaga Peradilan Agama sesuai dengan visi Mahkamah Agung.

Alur Pelayanan :



Gambar 1 - Alur Pelayanan

Struktur Organisasi :



Gambar 2 - Struktur Organisasi

3.2 Profil Responden

3.2.1 Pelayanan

Pengadilan Agama Yogyakarta memberikan pelayanan kepada 144 orang responden untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode TRIWULAN III Tahun 2025, sebagian besar responden adalah responden yang melakukan layanan penyerahan produk pengadilan yaitu sebesar 25,74% dari seluruh total responden. Rincian responden yang tersurvei berdasarkan pengguna jenis pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

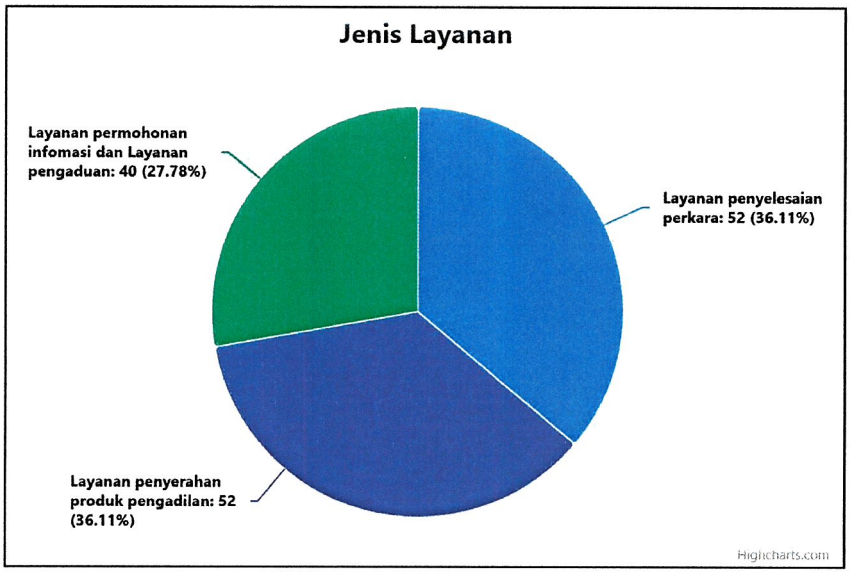
Tabel 1 - Persentase Responden

Berdasarkan Pengguna Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Persentase
Layanan penyelesaian perkara	36,11%
Layanan penyerahan produk pengadilan	36,11%
Layanan permohonan informasi dan Layanan pengaduan	27,78%
Total	100,00%

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase terbesar pada pengguna jenis pelayanan

Gambar 3 – Jenis Layanan



3.2.2 Karakteristik Responden

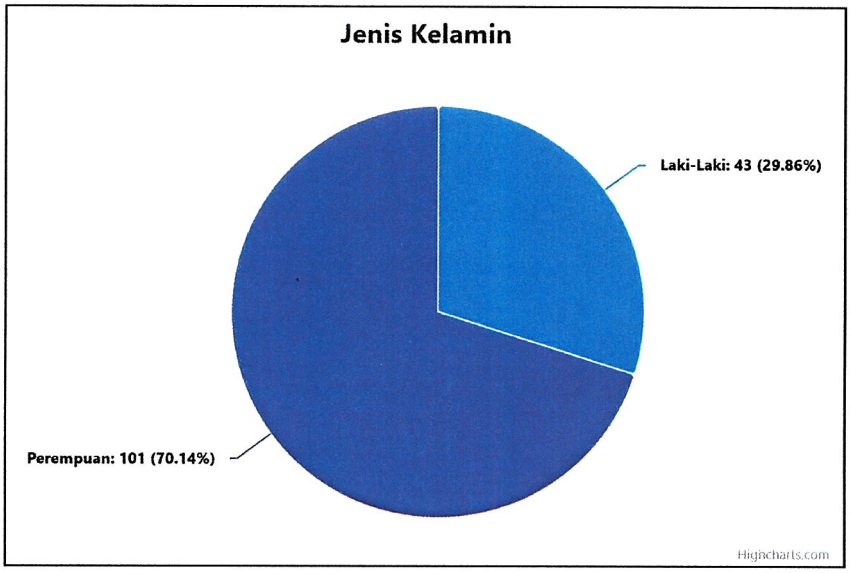
Tabel 2 - Persentase Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	70,14
2.	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	36,81
3.	Pekerjaan	Karyawan Swasta	33,33

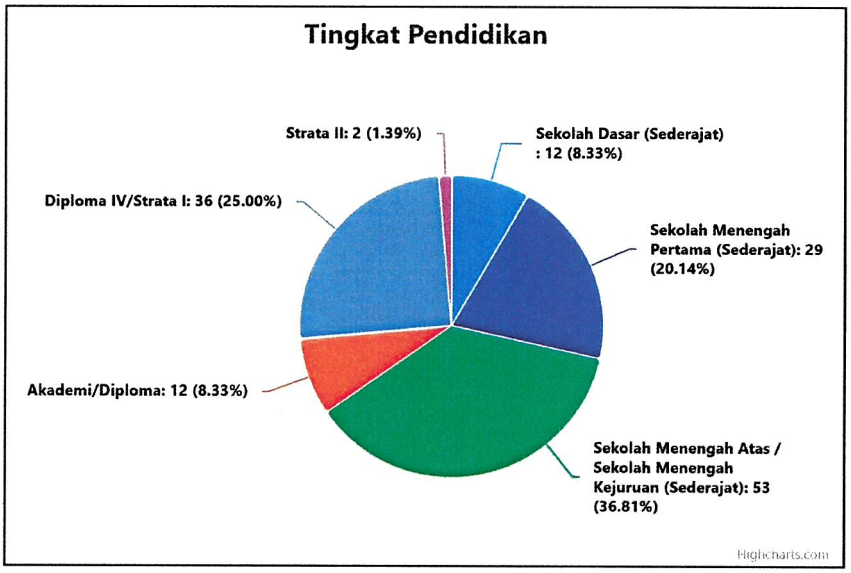
Dominasi masing-masing karakteristik responden pada Pengadilan Agama Yogyakarta dapat dilihat pada ***Tabel 2***. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung Pengadilan Agama Yogyakarta secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas

pengunjung, Pengadilan Agama Yogyakarta dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

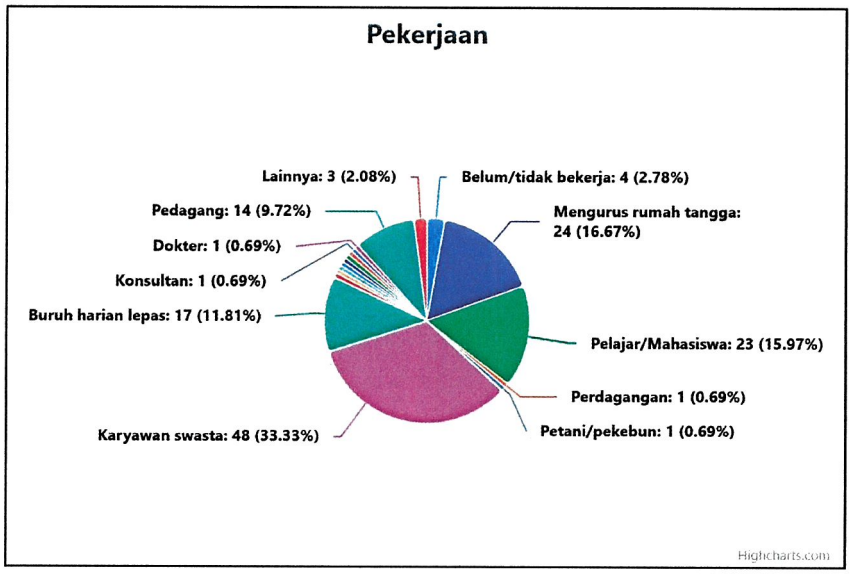
Gambar 4 – Jenis Kelamin



Gambar 5 – Pendidikan



Gambar 6 – Pekerjaan



3.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode TRIWULAN III Tahun 2025 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,81 atau konversi sebesar 95,25.

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017:

Tabel 3 - Tabel nilai persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Ada dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya mendapatkan informasi pelayanan oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 4 - Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,76	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,76	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,75	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	4	Sangat Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,73	Sangat Baik
6	Kompetensi/ Kemampuan Petugas	3,78	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,78	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,78	Sangat Baik

9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,95	Sangat Baik
Rata-Rata Tertimbang		3,81	Sangat Baik

Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan

Unsur pelayanan yang dinilai masyarakat memiliki nilai sangat baik adalah unsur Penanganan pengaduan pengguna layanan.

3.5 Kesimpulan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode TRIWULAN III Tahun 2025, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 5 - Hasil survei kepuasan masyarakat

No	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	3,81 (95,25)
2.	Kategori	Sangat Baik
3.	Unsur Terendah	U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Unsur Tertinggi	U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5.	Prioritas Perbaikan	-

3.6 Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/ opini/ pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, surveyor menampung masukan/ opini/ pendapat dari masyarakat dengan

harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta:

1. Saran terhadap Fasilitas

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas Pengadilan Agama Yogyakarta:

Tabel 6 - Saran terhadap fasilitas

No	Opini/ Pendapat Responden
1	Tempat sangat nyaman pelayanan juga cepat
2	Keren layanan cepat mudah dan murah
3	Semua sudah sesuai dengan prosedur,dan sesuai dengan apa yg kami butuhkan

2. Saran terhadap Pelayanan

Berikut ini saran-saran yang disampaikan masyarakat terhadap Pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta:

Tabel 7 - Saran terhadap pelayanan

No	Opini/ Pendapat Responden
1	Pelayanan sangat baik sehingga memudahkan dan sangat membantu bagi masyarakat. Semoga selalu sukses
2	Mungkin perlu untuk pemberian informasi terkait berkas yang dibutuhkan menjadi lebih jelas dan clear, pengalaman saya harus bolak balik pengadilan sampai 5 kali karena setiap kali saya datang membawa berkas pasti ada persyaratan berkas baru yang muncul dan tidak diberitahukan sebelumnya yang membuat saya harus datang dan pergi lagi berkali kali krn semua informasi berkas tidak diberikan semuanya secara gamblang dan jelas diawal

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil penyusunan Kepuasan Masyarakat pada Pengadilan Agama Yogyakarta Periode TRIWULAN III Tahun 2025 menunjukkan kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,81 atau konversi 95,25.
2. Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur – unsur pelayanan tertinggi dan terendah dari hasil survei adalah

   U4 : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

   U3 : Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Masyarakat Periode TRIWULAN III Tahun 2025:

1. Mungkin perlu untuk pemberian informasi terkait berkas yang dibutuhkan menjadi lebih jelas dan clear, pengalaman saya harus bolak balik pengadilan sampai 5 kali karena setiap kali saya datang membawa berkas pasti ada persyaratan berkas baru yang muncul dan tidak diberitahukan sebelumnya yang membuat saya harus datang dan pergi lagi berkali kali krn semua informasi berkas tidak diberikan semuanya secara gamblang dan jelas diawal.

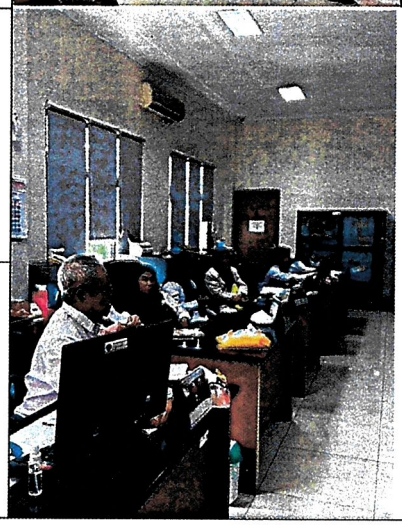
2. **Pelayanan sangat baik sehingga memudahkan dan sangat membantu bagi masyarakat. Semoga selalu sukses**

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei tahun 2025
Pengadilan Agama Yogyakarta
Periode Triwulan 1-4 Tahun 2025

TW 3 2025

No	Unsur Terendah yang perlu ditindak lanjuti	TW 3	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC	Eviden Pelaksanaan
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,76	1. Aktif menvisualisasikan Prosedur Layanan melalui Media Sosial	Okt-25	Sekretaris	
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,75	1. Monev Petugas PTSP dalam bentuk Briefing	Okt-25	Panitera Muda Gugatan	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,73	1. Mengoptimalkan Penginputan Data Pada Aplikasi 2. Pembinaan dan Pengarahan kepada Petugas penginputan data SIPP	Okt-25	Panitera	

EVIDEN

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	Eviden Pelaksanaan
1	1. Aktif menvisualisasikan Prosedur Layanan melalui Media Sosial	
2	1. Monev Petugas PTSP dalam bentuk Briefing	
3	1. Mengoptimalkan Penginputan Data Pada Aplikasi 2. Pembinaan dan Pengarahan kepada Petugas penginputan data SIPP	

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
Jalan Ipda Tut Harsono No.53 Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo,
Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
www.pa-yogyakarta.go.id, admin@pa-yogyakarta.net

NOTULA

Dasar : Undangan Nomor 72/WKPA.W12-A1/UND.PW1/XII/2025 tanggal 11 Desember 2025
Hari : Kamis
Tanggal : 11 Desember 2025
Pukul : 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Media Center Atas Pengadilan Agama Yogyakarta
Acara : Rapat Monev SKM
Peserta Rapat: Hakim, Panitera, Sekretaris, Panitera Muda, Kasubbag, Petugas PTSP dan operator SKM

Jalannya Rapat :
Rapat dibuka oleh Wakil Ketua menyampaikan bahwa rapat ini sebagai monitoring dan evaluasi serta tindaklanjut laporan SKM triwulan III Tahun 2025.

Pembahasan:

1. Evaluasi SKM harus rutin dilakukan tiap triwulan

2. Beberapa evaluasi SKM triwulan III antara lain:
   a. Jumlah responden belum memenuhi sampel dari penerimaan perkara
   b. Unsur terendah pada hasil survey adalah kesesuaian produk (3,73), kecepatan waktu pelayanan (3,75) dan kemudahan prosedur pelayanan (3,76)

3. Tindaklanjut terhadap unsur terendah antara lain:
   a. Aktif memvisualisasikan prosedur via medsos
   b. Monev petugas PTSP melalui briefing (PRIMA)
   c. Optimalsasi penginputan data pada aplikasi SIPP
   d. Pembinaan dan pengarahan oleh Panitera terkait tertib penginputan data SIPP

4. Kesimpulan
   a. Untuk triwulan IV responden harus dilebihkan dari batas minimal, perhatikan jumlah penerimaan perkara tiap triwulan sebagai data populasinya, kemudian cek table kertjie morgan untuk minimal sampel, sebagai PIC ditunjuk mas Yahya dan PTIP
   b. Pelaksanaan tindaklanjut pada unsur terendah ditunjuk mas Sindu dan Panitera serta Panmud Gugatan

Notulis

Nur Asiyah

Mengetahui
Wakil Ketua

Marian Abdur Rahman

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
Jalan Ipda Tut Harsono No.53 Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo,
Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
www.pa-yogyakarta.go.id, admin@pa-yogyakarta.net

DOKUMENTASI

Jenis Kegiiatan	:	Rapat Dinas
Nama Kegiatan	:	Monev SKM
Hari, Tanggal	:	Kamis, 11 Desember 2025
Waktu	:	Pukul 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat	:	Media Center Atas Pengadilan Agama Yogyakarta





MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
Jalan Ipda Tut Harsono Nomor 53 Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
www.pa-yogyakarta.go.id, admin@pa-yogyakarta.net

DAFTAR HADIR

Jenis Kegiatan : **Rapat**

Nama Kegiatan : **Rapat Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Hakim Pengawas Bidang Pengadilan Agama Yogyakarta Dan Monitoring Evaluasi SKM**

Hari, Tanggal : **Kamis, 11 Desember 2025**

Waktu : **14.00 WIB s/d selesai**

Tempat : **Media Center Atas Pengadilan Agama Yogyakarta**

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. MAMAN ABDUR RAHMAN, S.H.I., M.Hum.	Wakil Ketua	
2.	SULISTIANINGTIAS WIBAWANTY, S.H., M.H.	Hakim	
3.	Drs. ABDUL ADHIM AT	Panitera	
4.	TASLIM, S.H.	Sekretaris	
5.	Dra. MARDHIYAH NUR	Panmud Gugatan	
6.	Dra. LILIK MAHSUN, S.H., M.H.	Panmud Permohonan	
7.	ENDANG WINARNI, S.H., M.H.	Panmud Hukum	
8.	VERAWATI WIDJAYA, S.H., M.H.	Kasubag Kepegawaian & Ortala	
9.	NUR ASIYAH S.E., M.M.	Kasubag Perencanaan TI dan Pelaporan	
10.	MUHAMMAD ARIEF JAUHARI, S.A.P.	Kasubag Umum & Keu	
11.	MEGANANDA HERSAYEKTI CECRIANA, S.H.	Klerek - Analis Perkara Peradilan	
12.	MUHAMMAD YAHYA SUQRI, S.H.	Klerek - Analis Perkara Peradilan	
13.	SINDUKA BAYU PAMUNGKAS, A.Md.Pas.	CPNS / Dokumentalis Hukum	

Yogyakarta, 11 Desember 2025
Wakil Ketua

Maman Abdur Rahman

MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA YOGYAKARTA
PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA
Jalan Ipda Tut Harsono Nomor 53 Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo,
Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165
www.pa-yogyakarta.go.id, admin@pa-yogyakarta.net

Nomor : 72/WKPA.W12-A1/UND.PW1.1/XII/2025 Yogyakarta, 11 Desember 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan

Yth. Para undangan pada daftar terlampir
di tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, mengharap kehadiran Bapak/Ibu untuk mengikuti acara Rapat Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Hakim Pengawas Bidang Pengadilan Agama Yogyakarta dan Monitoring Evaluasi SKM yang akan dilaksanakan pada :

Hari	: Kamis
Tanggal	: 11 Desember 2025
Waktu	: Pukul 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat	: Ruang Media Center Atas Pengadilan Agama Yogyakarta

Demikian atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Wakil Ketua,

Maman Abdur Rahman

LAMPIRAN
Surat Undangan Wakil Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta
Nomor : 72/WKPA.W12-A1/UND.PW1.1/XII/2025
Tanggal : 11 Desember 2025

Daftar Yang Diundang

1. Sulistianingtias Wibawanty
2. Panitera
3. Sekretaris
4. Panitera Muda
5. Kepala Sub Bagian
6. Megananda Hersayekti Cecriana
7. Muhammad Yahya Suqri
8. Sinduka Bayu Pamungkas

Wakil Ketua,

Maman Abdur Rahman

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

NOMOR : 1475/KPA.W12-A1/SK.TI1/XII/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PERADILAN
PADA PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA TAHUN 2025

KETUA PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi dan optimalisasi pelayanan publik perlu adanya standar pelayanan peradilan pada Pengadilan Agama Yogyakarta;
b. Bahwa berdasarkan pasal 60 ayat (4) Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik harus menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
c. Bahwa oleh karena itu perlu memberlakukan standar pelayanan tersebut pada Pengadilan Agama Yogyakarta.

Mengingat :

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 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
5. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi pada Mahkamah Agung RI (Buku III);
6. Surat Keputusan Mahkamah Agung Nomor 2-144 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA YOGYAKARTA TAHUN 2025;

Kesatu : Memberlakukan Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Yogyakarta sebagaimana Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 16 Desember 2025

KETUA

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta
Kelas IA

KHOIRIYAH ROIHAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

Lampiran I
Keputusan Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta
Nomor : 1475/KPA.W12-A1/SK.TI1/XII/2025
Tanggal : 16 Desember 2025

I. KETENTUAN UMUM

A. Tujuan

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pengadilan bagi pencari keadilan dan masyarakat.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan.

B. 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 tolok ukur bagi setiap satuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan.
4. Sebagai pedoman bagi setiap satuan kerja dalam menyusun Standar Pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.

C. Ruang Lingkup

1. Pelayanan pengadilan yang diatur di dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan pengadilan pada pengadilan di tingkat pertama dan banding dalam empat lingkungan badan peradilan serta di Mahkamah Agung.
2. Termasuk dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Khusus.
3. Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah standar pelayanan yang bersifat nasional dan memberikan pedoman bagi semua badan peradilan di semua lingkungan peradilan pada semua tingkatan untuk menyusun Standar Pelayanan Pengadilan pada masing-masing satuan kerja.
4. Standar Pelayanan yang harus disusun oleh satuan kerja harus 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
5. Secara umum pengadilan menyediakan pelayanan sebagai berikut :
   a. Pelayanan Administrasi Persidangan
   b. Pelayanan Bantuan Hukum
   c. Pelayanan Pengaduan
   d. Pelayanan Permohonan Informasi
6. 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 diadukan oleh masyarakat.

D. Pengertian

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

2. Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan 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 ini.

E. Pejabat Penanggung Jawab Pelayanan Pengadilan

1. Pejabat penanggung jawab pelayanan pengadilan terdiri dari :
   a. Penyelenggara pelayanan pengadilan
   b. Pelaksana pelayanan pengadilan.
2. Pelaksana 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. profesional;
   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 menanggapi 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 prosedur.

F. Pengaduan atas Pelayanan Pengadilan

1. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik pengadilan dalam hal :

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

a. Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar
larangan; dan
b. Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

2. 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
3. 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.
4. Dalam keadaan tertentu atau atas permintaan pengadu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.
5. 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.
6. Penyelenggara pelayanan pengadila n wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling larnbat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurangkurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud pada huruf F angka 3.
7. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara.
8. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya
9. Dalam hal pengaduan tidak ditanggapi oleh penyelenggara pengaduan sesuai dengan ketentuan, maka pengadu dapat menyampaikan laporan kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI.
10. Pengawasan MA dapat mengambil alih pengaduan atas pelayanan pengadilan yang ditujukan kepada penyelenggara dalam hal pengaduan tersebut dianggap penting oleh Mahkamah Agung untuk segera diselesaikan, atau dalam hal Penyelenggara lalai dan atau tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pengaduan tersebut.
11. 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.

G. Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Pengadilan

1. Pengadilan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

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.

H. Ketentuan Sanksi

1. Pimpinan satuan kerja yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana 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 pelayanan pengadilan didasarkan pada ketentuan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan perundang-undangan yang relevan yang berlaku di lingkungan badan peradilan.

I. **Penilaian Kinerja Pelayanan Publik**

1. Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pengadilan pada satuan kerjanya secara 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.

J. Pelaksanaan Standar Pelayanan pada Semua Badan Peradilan

1. Dalam waktu selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak Standar Pelayanan Pengadilan diberlakukan, setiap satuan kerja pada semua lingkungan badan peradilan di semua tingkatan, wajib menyusun standar pelayanan peradilan yang disesuaikan dengan kondisi pada masing-masing satuan kerja dan kebutuhan masyarakat pada wilayah hukumnya.
2. Penyusunan Standar Pelayanan Pengadilan pada satuan kerja harus mempertimbangkan luas wilayah hukum, moda transportasi, kebutuhan masyarakat dan kemampuan pengadilan, terutama dalam menentukan waktu, besaran biaya dan sarana prasarana yang disediakan

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

3. Penyusunan Standar Pelayanan Pengadilan pada satuan kerja dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pemangku kepentingan.

Penyusunan standar pelayanan pengadilan pada tiap-tiap satuan kerja dilakukan dengan berpedoman pada UU Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Pengadilan.

KETUA



Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

Lampiran II
Keputusan Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta
Nomor : 1475/KPA.W12-A1/SK.TI1/XII/2025
Tanggal : 16 Desember 2025

II. STANDAR PELAYANAN UMUM

A. Pelayanan Persidangan

1. Sidang Pengadilan dimulai pada jam 9.00. 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 sistem antrian; *atau* pemanggilan para pihak oleh Petugas Pengadilan dibagi menjadi dua sesi, yaitu sesi pagi dari jam 9.00-12.00 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 di hadapan Majelis Hakim.
5. Pengadilan wajib memutus dan termasuk melakukan pemberkasan (minutasi) perkara pada Pengadilan Tingkat Pertama dalam jangka waktu maksimal 5 (lima) bulan terhitung sejak perkara didaftarkan (SEMA Nomor 2/2014).
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 pada perkara pidana.
2. Besarnya panjar biaya perkara pada tiap-tiap pengadilan ditetapkan melalui Surat Keputusan oleh Ketua Pengadilan dan wajib diumumkan kepada masyarakat melalui papan pengumuman atau media informasi lain yang mudah diketahui masyarakat.
3. Masyarakat dikenakan biaya untuk proses perkara perdata, perdata agama dan tata usaha negara. 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.
4. Penentuan besar kecilnya panjar biaya perkara perdata, perdata agama dan tata usaha negara didasarkan pada banyaknya jumlah para pihak yang berperkara dan jauh dekatnya jarak tempuh ketempat para pihak yang dipanggil serta biaya administrasi, yang dipertanggungjawabkan dalam putusan.
5. Masyarakat dapat melakukan pembayaran biaya perkara melalui bank, kecuali di daerah tersebut tidak ada bank. Pegawai pengadilan tidak dibenarkan menerima pembayaran biaya perkara langsung dari pihak berperkara (SEMA No. 4/2008).

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

6. Pengadilan hanya akan meminta penambahan biaya perkara dalam hal panjar yang telah dibayarkan telah tidak mencukupi.
7. Pengadilan wajib memberitahu dan mengembalikan kelebihan biaya perkara yang tidak terpakai dalam proses berperkara. 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 berperkara (SEMA No. 4/2008).
8. Pengadilan 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 kepada para pihak.
9. Penyelenggara Layanan Pengadilan akan menetapkan biaya pendaftaran upaya hukum kasasi ditentukan dalam SKUM, yang terdiri dari biaya pencatatan pernyataan kasasi, biaya kasasi yang ditetapkan Ketua Mahkamah Agung, biaya pengiriman uang melalui bank ke rekening MA, ongkos kirim berkas dan biaya pemberitahuan kepada para pihak.
10. Biaya permohonan kasasi untuk Mahkamah Agung harus dikirim oleh pemegang kas melalui Bank Syariah Indonesia; Rekening Nomor 1791791750 dan bukti pengirimannya dilampirkan dalam berkas perkara yang bersangkutan.
11. Pengadilan akan menetapkan biaya pendaftaran upaya hukum peninjauan kembali ditentukan dalam SKUM, yang terdiri dari biaya peninjauan kembali yang ditetapkan oleh Ketua Mahkamah Agung, biaya pengiriman uang melalui bank, ongkos kirim berkas, biaya pemberitahuan.

C. Pelayanan Bantuan Hukum (SEMA Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Bantuan Hukum)

1. Masyarakat dapat menggunakan layanan bantuan hukum yang tersedia pada setiap kantor pengadilan.
2. Pengadilan menyediakan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) yang mudah diakses oleh pihak-pihak yang tidak mampu.
3. Pengadilan menyediakan Advokat Piket (bekerjasama dengan lembaga penyedia bantuan hukum) yang bertugas pada Posbakum dan memberikan layanan hukum sebagai berikut:
   a. bantuan pengisian formulir permohonan bantuan hukum;
   b. bantuan pembuatan dokumen hukum;
   c. advis, konsultasi hukum dan bantuan hukum lainnya baik dalam perkara pidana maupun perkara perdata;
   d. rujukan kepada Ketua Pengadilan Agama untuk pembebasan pembayaran biaya perkara sesuai syarat yang berlaku;
   e. rujukan kepada Ketua Pengadilan Agama untuk mendapat bantuan jasa advokat sesuai syarat yang berlaku.
4. Pengadilan memberikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) kepada pihak pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim.
5. Penggugat berhak mendapatkan semua jenis pelayanan secara cuma-cuma yang berkaitan dengan pemeriksaan perkara prodeo. Komponen biaya prodeo meliputi
   a. antara lain: biaya pemanggilan, biaya pemberitahuan isi putusan, biaya saksi/saksi
   b. ahli, biaya materai, biaya alat tulis kantor, biaya penggandaan/fotokopi, biaya

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

c. pemberkasan dan biaya pengiriman berkas.

6. Bagi masyarakat yang tidak mampu dapat mengajukan surat permohonan
7. 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 Agama. Jika pemohon prodeo tidak dapat menulis atau membaca maka permohonan beracara secara prodeo dapat diajukan secara lisan dengan menghadap Ketua Pengadilan.
8. Prosedur permohonan berperkara secara prodeo
   a. Permohonan diajukan secara lisan atau tertulis kepada Ketua Pengadilan Tingkat Pertama dengan dilampiri dokumen pendukung.
   b. Dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari sejak permohonan itu dicatat oleh
   c. 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.
   d. Dalam tenggang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pemeriksaan, Pengadilan Tingkat Pertama mengirimkan berita acara hasil pemeriksaan dilampiri permohonan izin beracara secara prodeo dan dokumen pendukung ke
   e. Pengadilan, yang berwenang memutus perkara yang dimohonkan tersebut, untuk diputus apakah dikabulkan atau tidak. Jika permohonan dianggap memenuhi syarat maka diberikan penetapan ijin berperkara secara prodeo. Izin beracara secara prodeo diberikan Pengadilan atas perkara yang diajukan pada tingkatan pengadilan tertentu saja. Jika ternyata pemohon orang yang mampu maka diberikan penetapan tidak dapat berperkara secara prodeo dan pemohon harus membayar biaya seperti layaknya berperkara secara umum.
9. 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. SK KMA Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan
   b. SK KMA Nomor 080/KMA/SK/VIII/2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Lembaga Peradilan
   c. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengadilan (*Whistle Blowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya.

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

2. Pengadilan menyediakan meja pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pencari keadilan tentang mengenai penyelenggaraan peradilan termasuk pelayanan publik 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 2 (dua) 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, situs Badan Pengawasan MA http://bawas.mahkamahagung.go.id/ web_bawas/) 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 diterimanya 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 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan
2. Hak dan kewajiban Pengadilan dalam pelayanan informasi antara lain:
   1. Hak Pengadilan;
      - Menolak memberikan informasi public yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
      - Memperoleh suatu informasi public dari Badan Publik lainnya dengan mekanisme bantuan kedinasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan public.
      - Menolak memberikan dokumen cetak terkait data elektronik yang diminta dalam hal yang tersedia dalam system informasi pengadilan.
   2. Pengadilan berkewajiban;
      - Mengikuti standar pelayanan, kelembagaan pengelola informasi dan dokumentasi
      - Menetapkan dan memutakhirkan daftar informasi public

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.

- Membuat dan mengumumkan laporan layanan informasi public
- Menyampaikan Salinan laporan layanan informasi public kepada komisi informasi
- Melakukan monitoring dan evaluasi dan pembinaan layanan informasi public

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 atau melalui elektronik.
5. Pengadilan memberikan jawaban dapat ditindaklanjuti atau tidaknya permohonan informasi selambat lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi dan dapat diperpanjang 1 x 7 hari kerja jika informasi yang diminta belum dikuasai/didokumentasikan atau belum dapat diputuskan apakah informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan atau tidak.
6. Pengadilan dapat meminta perpanjangan waktu bila diperlukan proses pengaburan informasi atau informasi yang diperlukan sulit ditemukan atau memiliki volume besar sehingga memerlukan waktu untuk menggandakannya.
7. Pemohon dapat mengajukan keberatan jika Pengadilan menolak permohonan informasi yang diajukan, paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan informasi ditolak. Atasan PPID wajib memberikan jawaban secara tertulis atas keberatan yang diajukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan keberatan.
8. Pengadilan akan memungut biaya penyalinan informasi dengan biaya yang wajar sesuai dengan standar wilayah setempat dan tidak memungut biaya lainnya.

KETUA

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta
Kelas IA

KHOIRIYAH ROIHAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN.