



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



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.



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 :



- 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 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 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.



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



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



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta
Kelas IA



KHOIRIYAH ROIHAN



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).



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



- 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 perkara 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.



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



- 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 1A



KHOIRIYAH ROIHAN



III. STANDAR PELAYANAN PENGADILAN AGAMA

1. Pelayanan Informasi

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ⇒ Petugas Layanan Informasi ⇒ Menerima Layanan Informasi Prosedur a. Tamu / Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan informasi; b. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada Petugas Pelayanan Informasi, mengisi formulir permohonan informasi, mengisi buku tamu dan melampirkan kartu identitas diri; c. Tamu / Pengguna layanan menerima informasi dari Petugas Informasi;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	Informasi dan Dokumen Informasi / Brosur;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; k. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Pengadilan; l. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Informasi; i. Ruang Konsultasi; j. Ruang Tamu Terbuka; k. Komputer dan Printer; l. Internet m. Televisi dan Hotspot Wifi; n. Buku Tamu; o. Formulir Pemohonan Informasi;
3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan



	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta, unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;

2. Pelayanan Pendaftaran Perkara

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor); b. Surat Gugatan / Surat Permohonan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ⇒ Petugas Layanan Pendaftaran ⇒ Menerima Layanan Pendaftaran Prosedur a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta, setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan pendaftaran; b. Pengguna layanan membayar panjar biaya perkara melalui loket bank, setelah memperoleh taksiran panjar biaya perkara dari petugas pelayanan pendaftaran; c. Pengguna layanan menyerahkan surat gugatan / permohonan, buku nikah, kartu identitas diri, bukti pembayaran panjar biaya perkara kepada petugas pelayanan pendaftaran; d. Petugas pelayanan pendaftaran mendaftarkan surat gugatan / permohonan tersebut e. Petugas pelayanan menyerahkan satu rangkap dokumen berupa surat gugatan / permohonan yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara; f. Pengguna layanan menunggu panggilan sidang yang akan ditentukan;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif



	Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta dan Pengadilan Agama Yogyakarta Nomor 2256/KPN.W13.U5/SK.KP.04.6/IX/2024 dan 1124/KPA.W12-A3/SK.HK2.6/IX/2024 Tanggal 12 September 2024;
5)	Produk Pelayanan
	a. Surat Gugatan / Permohonan yang telah diberi nomor register perkara dan lembar ke 3 bukti pembayaran panjar biaya perkara; b. Barcode perkara yang akan digunakan dalam pengambilan antrian sidang; c. Notifikasi perkembangan perkara yang telah teregister secara berkala melalui whatsapp gateway Pengadilan Agama Yogyakarta;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;



2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran; i. Anjungan Gugatan Mandiri j. Komputer dan Printer; k. Internet l. Televisi dan Hotspot Wifi; m. Mesin Fotokopi dan ATK n. Media Penyimpanan;
3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;



8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;

3. Pelayanan E-Court

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Akun Pengguna Terdaftar; b. Akun Pengguna Lainnya; c. Identitas Diri (KTP / KTA/ Surat Kuasa) d. Surat Permohonan / Gugatan;
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pengguna layanan mengajukan perkara Gugatan/Permohonan melalui aplikasi E-court; b. Pengguna layanan melengkapi dokumen pendukung yang dibutuhkan pada aplikasi e-court; c. Pengguna layanan membayar panjar biaya perkara melalui virtual account yang tertera pada aplikasi e-court; d. Petugas pendaftaran meja e-court Pengadilan Agama Yogyakarta melakukan verifikasi kelengkapan data dan biaya perkara pada aplikasi e-court; e. Petugas pelayanan melakukan registrasi dengan memberikan nomor perkara permohonan e-court yang telah terverifikasi ke dalam aplikasi SIPP; f. Petugas pelayanan mencetak dokumen permohonan dan dokumen pendukung lainnya untuk di ditetapkan Penunjukan Majelis Hakim, Penunjukkan Panitera Pengganti, dan Penunjukan Jurusita, serta didistribusikan kepada Majelis Hakim; g. Pengguna layanan menunggu panggilan sidang yang akan ditentukan;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Panjar biaya perkara ditetapkan melalui Surat Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta dan Pengadilan Agama Yogyakarta Nomor 2256/KPN. W13.U5/SK.KP.04.6/IX/2024 dan 1124/KPA.W12-A3/SK.HK2.6/IX/2024 Tanggal 12 September 2024;
5)	Produk Pelayanan
	a. Register Nomor Perkara; b. Notifikasi perkembangan perkara yang telah teregister secara berkala melalui whatsapp gateway Pengadilan Agama Yogyakarta ;



6)	Pelayanan Pengaduan
	Dapat melalui a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.sivas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik; h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; l. Surat Keputusan Bersama Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta dan Pengadilan Agama Yogyakarta Nomor 2256/KPN.W13.U5/SK.KP.04.6/IX/2024 dan 1124/KPA.W12-A3/SK.HK2.6/IX/2024 Tanggal 12 September 2024 tentang Panjar Biaya Perkara di Pengadilan



2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	a. Aplikasi e-court Mahkamah Agung RI b. Jaringan internet c. Bank Penampung keuangan perkara; d. Perangkat Komputer, Handphone yang terkoneksi dengan email pengguna layanan; e. Aplikasi SIPP; f. Printer g. Layanan Pojok E-court; h. Layanan loket pendaftaran;
3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;



4. Pelayanan Pengambilan Produk Pengadilan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor); b. Kartu Keluarga
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ⇒ Petugas Pelayanan Produk ⇒ Menerima Produk Pengadilan Prosedur a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta , setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan produk pengadilan; b. Petugas pelayanan mengecek Kartu Identitas apakah sesuai dengan pihak yang bersangkutan; c. Pengguna layanan mengisi formulir pengambilan produk pengadilan; d. Petugas pelayanan mengisi kwitansi PNBPN Produk yang harus dibayarkan pengguna kepada Bank; e. Pengguna layanan membayar kwitansi PNBPN ke loket Bank kemudian kembali ke loket pelayanan produk; f. Petugas pelayanan mengisi buku kendali pengambilan produk pengadilan; g. Petugas pelayanan mengambil foto Pengguna layanan pada aplikasi Siluman h. Petugas pelayanan menyerahkan dokumen produk pengadilan kepada pengguna layanan;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	PNBP ditetapkan melalui PP Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;
5)	Produk Pelayanan
	a. Akte Cerai b. Salinan Putusan/ Salinan Penetapan c. Duplikat Akte Cerai



6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: - Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; - Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan - Whatsapp : 0851 7155 7423 - Telepon : (0274) 367423 - Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) - Email pa.Yogyakarta@gmail.com - SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) - SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) - Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/
	Proses Pengelolaan Pelayanan (<i>manufacturing</i>)
1)	Dasar Hukum
	- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; - Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; - Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; - Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; - Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; - Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;



2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	a. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Produk Pengadilan; b. Komputer dan Printer; c. Internet d. Hotspot Wifi; e. Mesin Scanner f. Mesin Fotokopi dan ATK g. Media Penyimpanan;
3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera; c. Atasan Langsung (Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Hukum) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;



5. Pelayanan Pengaduan

Proses Pelayanan Pengaduan

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas (KTP/ SIM/ Passpor dsb) b. Dokumen Bukti Penunjang Pengaduan c. Formulir Pengaduan (diisi oleh pihak berkepentingan)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Pelayanan Pengaduan Bisa dilakukan melalui: 1. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; 2. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan 3. Whatsapp : 0851 7155 7423 4. Telepon : (0274) 367423 5. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) 6. Email pa.Yogyakarta@gmail.com 7. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) 8. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) 9. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/ b. Pengaduan diterima c. Pengaduan ditindaklanjuti dengan memberikan jawaban langsung d. Pengaduan dilaporkan kepada pejabat yang diberi wewenang e. Memberikan jawaban pengaduan secara langsung, surat, surat elektronik (e-mail) atau melalui telepon f. Pencatatan pengaduan dalam register pengaduan
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak di Pungut Biaya
5)	Produk Pelayanan
	Jawaban Pengaduan, Laporan Penanganan Pengaduan
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/



6. **Pelayanan Prioritas Kaum Rentan**

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu kelompok rentan / Pengguna layanan Petugas / Security Pengguna layanan prioritas memakai kartu prioritas sebelum menuju loket pelayanan / persidangan Didampingi petugas / Security untuk menuju ruang layanan khusus Disampingi petugas / security untuk mengambil nomor antrian prioritas pada mesin antrian Tamu kelompok rentan / Pengguna layanan menerima Layanan Tamu kelompok rentan / penerima layanan mengisi survey kepuasan pelanggan di damping oleh petugas Tamu kelompok rentan / penerima layanan diantar oleh petugas / security menuju kendaraannya Prosedur a. Tamu kelompok rentan / pengguna layanan disambut oleh petugas / security b. Pengguna layanan prioritas memakai kartu identitas sebelum menuju loket pelayanan / persidangan c. Didampingi oleh petugas / security menuju tempat layanan khusus d. Tamu kelompok rentan didampingi oleh petugas / security untuk mengambil nomor antrian prioritas pada mesin antrian e. Tamu kelompok rentan / pengguna layanan menerima layanan f. Tamu kelompok rentan / penerima layanan mengisi survey kepuasan pelanggan di damping oleh petugas g. Tamu kelompok rentan / pengguna layanan diantar oleh petugas/ security menjuku kendaraan nya
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	Informasi dan Dokumen Informasi / Brosur;



6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwaskmahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas g. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; h. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi Yang Layak bagi Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan; i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; j. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
	m. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Pengadilan; n. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas



	a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jacket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan, seperti : • Laman pad website pengadilan yang digunakan sebagai media informasi yang dapat dibaca dengan mudah oleh kaum rentan • Alat bantu dengar • Kursi roda • Alat bantu jalan • Tongkat disabilitas • Kartu prioritas • Nomor antrian prioritas • Guiding block atau ubin pemandu penyandang gangguan penglihatan • Lahan parkir khusus kaum rentan • Tiolet khusus kaum rentan • Rambu / petunjuk arah • Ruang tunggu khusus kaum rentan h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Informasi; i. Ruang Konsultasi; j. Ruang Tamu Terbuka; k. Komputer dan Printer; l. Internet m. Televisi dan Hotspot Wifi; n. Buku Tamu; o. Formulir Permohonan Informasi;
3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang



6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;

7. Pelayanan Kasir (Cashless)

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor);
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ➡ Petugas pelayanan kasir ➡ Menerima pelayanan pengembalian sisa panjar
	Prosedur Pengembalian Sisa Panjar (Cashless) a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta , setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan kasir; b. Pengguna layanan memberikan Instrumen Perkara Putus dari ruang sidang kepada petugas pelayanan kasir; c. Petugas pelayanan kasir memeriksa sisa panjar yang terdapat pada nomor perkara;



	d. Petugas pelayanan kasir menanyakan nomor rekening Pengguna Layanan kemudian mentransfer sisa panjar biaya perkara ke nomor rekening Pengguna Layanan; e. Petugas pelayanan kasir memberikan Bukti Pengembalian Sisa Panjar dan Bukti Transfer Pengembalian Sisa Panjar; f. Pengguna layanan menandatangani Bukti Pengembalian Sisa Panjar; g. Petugas pelayanan kasir memberikan informasi mengenai Produk Pengadilan.;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 – 10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan Biaya
5)	Produk Pelayanan
	a. Tanda Bukti Pengembalian Sisa Panjar; b. Tanda Bukti Transfer Pengembalian Sisa Panjar;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; h. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; k. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: KMA/032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan; l. Surat Edaran Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor: 2017.a/DJA/OT.01.3/11/2015 Tentang Pedoman Pola Keuangan Perkara Pengadilan Agama;
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran; i. Anjungan Gugatan Mandiri j. Komputer dan Printer; k. Internet l. Televisi dan Hotspot Wifi; m. Mesin Fotokopi dan ATK n. Media Penyimpanan;



3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;



8. Pelayanan Prodeo

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor); b. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM); c. Surat Permohonan Layanan Bebas Perkara
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ⇒ Petugas pelayanan Prodeo ⇒ Menerima pelayanan Prodeo Prosedur Pendaftaran Perkara Prodeo a. Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta , setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan prodeo (Kasir); b. Pengguna layanan memberikan Surat Gugatan / Permohonan, Surat Permohonan Layanan Bebas Perkara, Buku Nikah, Identitas diri dan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada petugas pelayanan prodeo; c. Pengguna layanan menerima SKUM Prodeo yang sudah ditandatangani dan dicap oleh petugas pelayanan prodeo; d. Pengguna layanan kembali ke Loker pelayanan pendaftaran untuk mendaftarkan perkara prodeo.
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 – 10 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Tidak dikenakan Biaya;
5)	Produk Pelayanan
	Tanda Bukti Kwitansi SKUM Prodeo untuk bukti pembayaran panjar biaya perkara;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan; h. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: KMA/032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan; m. Surat Edaran Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI Nomor: 2017.a/DJA/OT.01.3/11/2015 Tentang Pedoman Pola Keuangan Perkara Pengadilan Agama; n. Surat Edaran Dirjen Badilag MA RI Nomor 0508.a/DJA/HK.00/III/2014 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Layanan Hukum Bagi Masyarakat Miskin di Pengadilan; o. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Pengadilan Agama Yogyakarta Tahun Anggaran 2023 Nomor 005.04.2.652077/2023;
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran; i. Anjungan Gugatan Mandiri j. Komputer dan Printer; k. Internet l. Televisi dan Hotspot Wifi; m. Mesin Fotokopi dan ATK n. Media Penyimpanan;
3)	Kompetensi Pelaksana



	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	1 (satu) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;



9. Layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum)

Proses Layanan Pos Bantuan Hukum (Posbakum)

1)	Persyaratan
	1. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor) 2. Membawa dokumen dukung perkara
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	1. Pasal 16 Pembentukan Pos Bantuan Hukum a) Pada setiap Pengadilan Agama dibentuk Pos Bantuan Hukum. b) Pembentukan Pos Bantuan Hukum di Pengadilan Agama dilakukan secara bertahap. c) Pengadilan Agama menyediakan dan mengelola ruangan dan sarana serta prasarana untuk Pos Bantuan Hukum sesuai kemampuan. 2. Pasal 17 Jenis Jasa Hukum Dalam Pos Bantuan Hukum a) Jenis jasa hukum yang diberikan oleh Pos Bantuan Hukum berupa pemberian informasi, konsultasi, advis dan pembuatan surat gugatan/permohonan. b) Jenis jasa hukum seperti pada ayat (1) di atas dapat diberikan kepada penggugat/pemohon dan tergugat/termohon. c) Pemberian jasa hukum kepada penggugat/pemohon dan tergugat/termohon tidak boleh dilakukan oleh satu orang pemberi bantuan hukum yang sama. 3. Pasal 18 Pemberi Jasa Di Pos Bantuan Hukum a) Pemberi jasa di Pos Bantuan Hukum adalah: • Advokat; • Sarjana Hukum; dan • Sarjana Syari'ah. b) Pemberi jasa di Pos Bantuan Hukum berasal dari organisasi bantuan hukum dari unsur Asosiasi Profesi Advokat, Perguruan Tinggi, dan LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. c) Pemberi jasa di Pos Bantuan Hukum dapat diberi imbalan jasa oleh negara melalui DIPA Pengadilan Agama. d) Pemberi jasa yang akan bertugas di Pos Bantuan Hukum ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Agama melalui kerjasama kelembagaan dengan organisasi profesi advokat, organisasi bantuan hukum dari unsur Perguruan Tinggi, dan oganisasi bantuan hukum dari LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. 4. Pasal 19 Penerima Jasa Pos Bantuan Hukum Yang berhak menerima jasa dari Pos Bantuan Hukum adalah orang yang tidak mampu membayar jasa advokat terutama perempuan dan anak-anak serta penyandang disabilitas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik sebagai penggugat/permohon maupun tergugat/termohon.



	5. Pasal 20 Syarat-Syarat Memperoleh Jasa Dari Pos Bantuan Hukum Syarat untuk mengajukan permohonan pemberian jasa dari Pos Bantuan Hukum adalah dengan melampirkan: a) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Kepala Desa/Lurah/Banjar/Nagari/Gampong; atau b) Surat Keterangan Tunjangan Sosial lainnya seperti Kartu Keluarga Miskin (KKM), Kartu Jaminan kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), Kartu Program Keluarga Harapan (PKH), dan Kartu Bantuan Langsung Tunai (BLT); atau c) Surat Pernyataan tidak mampu membayar jasa advokat yang dibuat dan ditandatangani oleh Pemohon Bantuan Hukum dan diketahui oleh Ketua Pengadilan Agama. 6. Pasal 21 Imbalan Jasa Bantuan Hukum a) Besarnya imbalan jasa didasarkan pada lamanya waktu yang digunakan oleh pemberi jasa bantuan hukum dalam memberikan layanan, bukan pada jumlah penerima jasa yang telah dilayani. b) Ketentuan besarnya imbalan jasa ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama sesuai dengan ketentuan mengenai standar biaya yang berlaku. c) Panitera Sekretaris selaku Kuasa Pengguna Anggaran, berdasarkan ayat (2) di atas, membuat Surat Keputusan bahwa imbalan jasa bantuan hukum tersebut dibebankan kepada DIPA pengadilan dan selanjutnya menyerahkan Surat Keputusan tersebut kepada Bendahara Pengeluaran sebagai dasar pembayaran. d) Bendahara pengeluaran membayar imbalan jasa bantuan hukum dengan persetujuan Kuasa.
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	30 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis (tidak dipungut biaya);
5)	Produk Pelayanan
	Surat Gugatan atau Permohonan



6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/

11. Pelayanan Informasi Konsultasi Pencegahan Perkawinan Anak Usia Dini

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ➡ Petugas pelayanan Informasi ➡ Menerima pelayanan Informasi Prosedur a. Tamu / Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta , setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke meja pelayanan informasi; b. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan kepada Petugas PelayananInformasi, mengisi formulir permohonan informasi, mengisi buku tamu dan melampirkan kartu identitas diri; c. Tamu / Pengguna layanan menerima informasi dari Petugas Informasi;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	5 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	Informasi dan Dokumen Informasi / Brosur;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/

Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)



1)	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2- 144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; k. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Instruksi Implementasi Keterbukaan Informasi pada Pengadilan; l. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 017/DJA/SK/VII/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;



2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Informasi; i. Ruang Konsultasi; j. Ruang Tamu Terbuka; k. Komputer dan Printer; l. Internet m. Televisi dan Hotspot Wifi; n. Buku Tamu; o. Formulir Permohonan Informasi;
3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;



12. Pelayanan Administrasi Persidangan

Proses Pelayanan Administrasi Persidangan

1)	Persyaratan
	Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor)
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	a. Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta menetapkan majelis Hakim yang akan menyidangkan perkara selambat-lambatnya 10 hari kerja sejak perkara didaftarkan b. Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta menetapkan hari sidang pertama selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja. c. Untuk para pihak yang berdomisili di luar Agama maka tenggang waktu antara pemanggilan dengan persidangan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak surat permohonan pemanggilan dikirimkan d. Untuk pemeriksaan perkara cerai dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal surat gugatan didaftarkan di kepaniteraan Pengadilan Agama Jakarta Pusat e. Pengadilan Agama Yogyakarta mengumumkan jadwal persidangan dan penundaan sidang (dengan mencantumkan alasan penundaan) pada papan pengumuman pengadilan atau media lain yang mudah diakses oleh masyarakat f. Pengadilan Agama Yogyakarta mengirimkan salinan putusan pengadilan kepada para pihak, termasuk para pihak yang tidak hadir pada sidang pembacaan putusan, paling lambat 14 (empat belas) hari setelah putusan dibacakan di muka persidangan
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	20 menit;
4)	Biaya / Tarif
	Gratis;
5)	Produk Pelayanan
	Pelayanan Administrasi Persidangan;
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; f. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; g. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik; h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas
	a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Meja Pelayanan Pendaftaran; i. Anjungan Gugatan Mandiri j. Komputer dan Printer; k. Internet l. Televisi dan Hotspot Wifi; m. Mesin Fotokopi dan ATK n. Media Penyimpanan;



3)	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera dan Sekretaris; c. Atasan Langsung (Panitera Muda dan Kepala Sub Bagian) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta diawasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta, unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;



21.Pelayanan Drive True Produk Pengadilan

Proses Penyampaian Pelayanan (*service point*)

1)	Persyaratan
	a. Kartu Identitas Diri (KTP / SIM / Paspor); b. Kartu Keluarga
2)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Tamu / Pengguna Layanan ⇒ Petugas Pelayanan Produk ⇒ Menerima Produk Pengadilan Prosedur - Pengguna layanan mengambil nomor antrian pada Mesin Antrian KIOSK yang tersedia pada ruang pelayanan Pengadilan Agama Yogyakarta , setelah dipanggil yang bersangkutan menuju ke loket pelayanan produk; - Petugas pelayanan mengecek Kartu Identitas apakah sesuai dengan pihak yang bersangkutan; - Pengguna layanan mengisi formulir pengambilan produk pengadilan; - Petugas pelayanan mengisi kwitansi PNBP Produk yang harus dibayarkan pengguna kepada loket Bank; - Pengguna layanan membayar kwitansi PNBP ke loket Bank kemudian kembali ke loket pelayanan produk; - Petugas pelayanan mengisi buku kendali pengambilan produk pengadilan; - Petugas pelayanan mengambil foto Pengguna layanan pada aplikasi Siluman; - Petugas pelayanan menyerahkan dokumen produk pengadilan kepada pengguna layanan;
3)	Jangka Waktu Pelayanan
	10 - 15 menit;
4)	Biaya / Tarif
	PNBP ditetapkan melalui PP Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;
5)	Produk Pelayanan
	a. Akte Cerai b. Salinan Putusan/ Salinan Penetapan c. Duplikat Akte Cerai
6)	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Dapat melalui: a. Tatap muka langsung pada petugas pelayanan pengaduan; b. Tertulis melalui Kotak Pengaduan dan / atau Kotak Masukan c. Whatsapp : 0851 7155 7423 d. Telepon : (0274) 367423 e. Telepon : (021) 29079177 (Badan Pengawasan) g. Email pa.Yogyakarta@gmail.com h. SIWAS Mahkamah Agung RI (www.siwas.mahkamahagung.go.id) i. SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id) j. Media sosial - facebook https://www.facebook.com/pengadilanagamaYogyakarta/ - instagram https://www.instagram.com/pa_Yogyakarta/



Proses Pengelolaan Pelayanan (*manufacturing*)

1)	Dasar Hukum a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung; b. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1989 Tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-Undang Nomor 50 tahun 2009; c. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Convention On The Right Of Person With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas); f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 148/M.PAN/5/2003 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan; h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya; i. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/001/SK/1991 Tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara; j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
	j. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor KMA/004/SK/1992 Tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; k. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan; l. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 Tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan; m. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019, Keputusan Dirjen Badilag Nomor 2959 Tahun 2019 dan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 57/KMA/SK/III/2019 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Peradilan Agama;
2)	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas a. Fasilitas Parkir dan Drop Zone Area; b. Penitipan Helm / Jaket; c. Toilet; d. Mushola dan Tempat Wudhu; e. Anjungan Antrian; f. CCTV; g. Sarana Prasarana bagi Kelompok Rentan; h. Ruang Pelayanan dan Loker Pelayanan Produk Pengadilan; i. Komputer dan Printer; j. Internet k. Televisi dan Hotspot Wifi; l. Mesin Fotokopi dan ATK m. Media Penyimpanan;
3)	Kompetensi Pelaksana



	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan; b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP); c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan; d. Memahami etika pelayanan yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun, disiplin, cepat, ramah, adil, terbuka, komunikatif, kreatif dan tanggung jawab;
4)	Pengawasan Internal
	a. Hakim Pengawas Bidang Pelayanan (APIP); b. Panitera; c. Atasan Langsung (Panitera Muda Gugatan dan Panitera Muda Hukum) d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;
5)	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang / berbasis loket
6)	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan sederhana, cepat, tepat, efisien, lengkap dan dapat dipertanggung-jawabkan b. Pemberian kompensasi (high value customer) apabila pelayanan tidak sesuai standar c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana layanan akan diberikan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
7)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung-jawabkan; b. Lingkungan aman dan kondisi nyaman; c. Pelayanan yang dilaksanakan di Pengadilan Agama Yogyakarta di awasi sejumlah 27 titik mata CCTV, dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku;
8)	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Melakukan Rapat Monitoring dan Evaluasi yang dihadiri Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta , unsur pimpinan dan seluruh aparatur Pengadilan Agama Yogyakarta setiap 1 (satu) bulan; b. Melakukan rutinitas Coffe Morning yang dihadiri Ketua, Wakil Ketua, Hakim Pengawas Bidang setiap hari Rabu pagi untuk membahas isu-isu strategis yang terjadi dan mencari solusi; c. Melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) setiap 3 bulan / Triwulan;

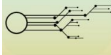
KETUA



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta

Kelas 1A



KHOIRIYAH ROIHAN

