
Standar Pelayanan Umum

STANDAR PELAYANAN DI PTSP UMUM PENGADILAN NEGERI DONGGALA

1. Standar Pelayanan Pengelolaan Surat Masuk

Dasar hukum :

- a. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan
- b. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri
- c. Peraturan-peraturan lain terkait

1. Persyaratan	:	1. Surat Masuk
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat masuk dan membuat tanda terima surat masuk <ul style="list-style-type: none"> • Petugas PTSP ± 2 Menit Surat diterima 2. Memindai (scan) serta menginput ke dalam register surat masuk di aplikasi PTSP+ <ul style="list-style-type: none"> • Staf Umum Keuangan ± 3 Menit Surat terdata di register surat masuk aplikasi PTSP+ 3. Menyerahkan surat ke Ketua/Wakil Ketua Untuk dilakukan disposisi melalui aplikasi PTSP+ <ul style="list-style-type: none"> • Ketua / Wakil ± 1 Menit Berkas Surat sampai ke Ketua 4. Membaca surat dan mengisi disposisi kepada Panitera atau Sekretaris melalui aplikasi PTSP+ <ul style="list-style-type: none"> • Ketua / Wakil ± 3 Menit Surat Telah Disposisi 5. Membaca surat dan disposisi ke Panmud/Kasub atau user PTSP lainnya <ul style="list-style-type: none"> • Panitera / Sekretaris ± 2 Menit Surat Telah Disposisi 6. Membaca disposisi dan menelaah scan surat melalui aplikasi PTSP+ <ul style="list-style-type: none"> • Panmud / Kasub ± 2 Menit Membaca disposisi dan Isi Surat 7. Mengisi jenis pelaksanaan pada aplikasi PTSP+ <ul style="list-style-type: none"> • Panmud / Kasub Ke staf ± 1 Menit Jenis Pelaksanaan Terisi 8. Mendistribusikan surat yang telah didisposisi oleh Pimpinan Ke bagian Masing-masing serta mencetak lembar disposisi untuk dilampirkan pada surat dan arsip <ul style="list-style-type: none"> • Staf Umum Keuangan ± 3 Menit Surat terdistribusi 9. Menerima Surat masuk <ul style="list-style-type: none"> • Panmud / Kasub 5 Menit Surat diterima oleh Bagian yang Berkepentingan
3. Jangka Waktu Penyelesaian	:	1 hari
4. Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5. Produk Pelayanan	:	Surat masuk diterima dan didistribusikan/disposisi/dilaksanakan ke pihak yang dituju
6. Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/ 2. Melalui nomor telpon BAWAS : (021) 255 783 00 3. Melalui nomor telpon PT Sulawesi Tengah : (0451) 425053 4. Melalui nomor telpon PN Donggala : 0811 4304 216 5. Melalui nomor WA : 0811 4303 216 6. Melalui email : pn.donggala04@gmail.com

2. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu

Dasar hukum :

- a. SK KMA No 26/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan
- b. SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum No. 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri
- c. Peraturan-peraturan lain terkait

1. Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu yang datang harus mengisi daftar buku tamu di aplikasi PTSP+ ; 2. Maksud dan tujuan harus jelas; 3. Menunjukkan kartu identitas tanda pengenal (KTP/SIM); 4. Menggunakan kartu tanda tamu / visitor yang diberi oleh Petugas PTSP;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu melapor ke Satpam di PTSP (Pengamanan dalam); 2. Satpam mengarahkan tamu ke meja monitor Aplikasi PTSP+ untuk mengisi data tamu; <ul style="list-style-type: none"> • Satpam / Tamu ± 3 menit Register Buku Tamu pada Aplikasi PTSP+ telah terisi 3. Satpam atau Petugas PTSP Meja Umum melakukan pengecekan kartu identitas tanda pengenal tamu (KTP/SIM); <ul style="list-style-type: none"> • Satpam / Petugas PTSP Meja Umum ± 1 menit tanda pengenal telah dicek 4. Satpam menyerahkan kartu tanda tamu / visitor dan mengantarkan tamu pada ruang tamu terbuka; 5. Satpam atau Petugas PTSP Meja Umum mengkoordinasikan kepada pegawai / pejabat yang akan ditemui; <ul style="list-style-type: none"> • Satpam / Petugas PTSP Meja Umum ± 7 menit telah melakukan koordinasi dengan pegawai / pejabat yang akan ditemui 6. Apabila tamu sudah selesai dengan keperluan, selanjutnya mengembalikan kartu tanda tamu / visitor kepada Petugas PTSP Meja Umum atau Satpam.
3. Jangka Waktu Penyelesaian	:	1 hari
4. Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5. Produk Pelayanan	:	Layanan terhadap Tamu
6. Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui aplikasi SIWAS https://siwas.mahkamahagung.go.id 2. Melalui aplikasi LAPOR https://www.lapor.go.id 3. Melalui aplikasi SISUPER (SKM, SPAK, Survei Harian) http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.ig/ 2. Melalui nomor telpon BAWAS : (021) 255 783 00 3. Melalui nomor telpon PT Sulawesi Tengah : (0451) 425053 4. Melalui nomor telpon PN Donggala : 0811 4304 216 5. Melalui nomor WA : 0811 4303 216 6. Melalui email : pn.donggala04@gmail.com