

2026

MAHKAMAH AGUNG



STANDAR PELAYANAN PENGADILAN

PENGADILAN MILITER II-10 SEMARANG

Jl. Ronggolawe No.6 Gisikdrono

Telp: (024) 8457051; Fax: (024) 76440075

email : admin@dilmilsemarang.go.id; website : www.dilmil-semarang.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, Standar Pelayanan Pengadilan (SPP) Pengadilan Militer II-10 Semarang Tahun 2026 dapat disusun dan ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Militer II-10 Semarang.

Standar Pelayanan Pengadilan ini disusun sebagai wujud komitmen Pengadilan Militer II-10 Semarang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, inklusif, dan berkeadilan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia. Standar ini diharapkan mampu memberikan kepastian layanan, kejelasan prosedur, serta perlindungan hak bagi prajurit Tentara Nasional Indonesia dan masyarakat pencari keadilan.

Penyusunan Standar Pelayanan Pengadilan ini juga mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta pedoman standar pelayanan, sehingga seluruh jenis layanan yang diberikan memiliki ukuran yang jelas, terukur, dan dapat dievaluasi. Selain itu, standar ini disusun dengan memperhatikan perkembangan regulasi, kebutuhan masyarakat, serta dinamika pelayanan berbasis teknologi informasi.

Standar Pelayanan Pengadilan ini mencakup pelayanan administrasi persidangan, pelayanan informasi dan pengaduan, serta pelayanan berbasis teknologi dan media digital sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Dokumen ini menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dan aparatur di lingkungan Pengadilan Militer II-10 Semarang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan standar ini dapat diimplementasikan secara konsisten dan dilakukan evaluasi secara berkala guna mewujudkan pelayanan peradilan yang semakin berkualitas, berintegritas, dan terpercaya.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Standar Pelayanan Pengadilan ini. Semoga dokumen ini dapat memberikan manfaat serta menjadi pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang.

Semarang, 12 Januari 2026

Kepala Pengadilan Militer II-10 Semarang



Syawaluddin Sun, S.H., M.H.

Kolomel Chk WRP 11010002461171

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
BAB I KETENTUAN UMUM	4
A. Landasan Hukum.....	4
B. Tujuan	5
C. Prinsip Pelayanan Publik	5
D. Maksud	6
E. Ruang Lingkup.....	6
F. Definisi Umum.....	6
G. Kode Etik Pelaksana Layanan.....	6
H. Pengaduan Layanan.....	7
I. Penilaian Kinerja Pelayanan.....	7
J. Evaluasi dan Revisi	8
BAB II STANDAR PELAYANAN UMUM.....	9
A. Pelayanan Persidangan.....	9
B. Biaya Pelayanan Pengadilan.....	9
C. Pelayanan Bantuan Hukum.....	9
D. Pelayanan Pengaduan	10
E. Pelayanan Informasi	10
F. Pelayanan Sidang Keliling	11
BAB III STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN MILITER.....	12
A. Pelayanan Administrasi Persidangan	12
B. Pelayanan Pengajuan Penangguhan Penahanan.....	12
C. Pelayanan Administrasi Tingkat Banding	13
D. Pelayanan Administrasi Perkara Kasasi.....	13
E. Pelayanan Administrasi Peninjauan Kembali	14
F. Pelayanan Administrasi Grasi.....	14
G. Pelayanan Sidang Pelanggaran Lalu Lintas.....	15
BAB IV PELAYANAN INFORMASI	16
A. Ketentuan Umum.....	16
B. Tujuan	16
C. Prinsip Pelayanan Informasi	16
D. Bentuk dan Inovasi Pelayanan Informasi	17
E. Tata Cara Permohonan Informasi	17
F. Biaya Pelayanan Informasi	18
G. Aksesibilitas dan Kelompok Rentan	18
BAB V PENUTUP	20
LAMPIRAN I: DAFTAR SOP PELAYANAN PENGADILAN MILITER II-10 SEMARANG	21
LAMPIRAN II: STANDAR PELAYANAN PENGADILAN MILITER II-10 SEMARANG	22

STANDAR PELAYANAN PENGADILAN (SPP) PENGADILAN MILITER II-10 SEMARANG TAHUN 2026

BAB I KETENTUAN UMUM

A. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1997 tentang Peradilan Militer.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

12. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya.
13. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 49/DJMT/KEP/2/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara.

B. Tujuan

1. Memberikan kepastian, kejelasan, dan standar baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang, sehingga setiap jenis layanan memiliki prosedur, jangka waktu, biaya, dan output yang jelas, terukur, konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada prajurit Tentara Nasional Indonesia dan masyarakat pencari keadilan melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, profesionalitas, dan keadilan, dengan tetap menjunjung tinggi kepastian hukum, perlindungan hak pengguna layanan, serta kepuasan masyarakat.

C. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Militer II-10 Semarang dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Aksesibilitas, yaitu pelayanan yang mudah dijangkau, digunakan, dan dipahami oleh seluruh pengguna layanan, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas, baik secara langsung maupun melalui layanan berbasis teknologi informasi.
2. Partisipatif, yaitu memberikan ruang bagi pengguna layanan untuk menyampaikan masukan, saran, dan pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.
3. Transparansi, yaitu keterbukaan dalam penyediaan dan penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, dan produk layanan secara jelas dan mudah diakses.
4. Akuntabilitas, yaitu setiap proses dan hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Responsivitas, yaitu kesiapan dan kecepatan pengadilan dalam menanggapi permohonan, kebutuhan, serta pengaduan dari pengguna layanan secara tepat dan sesuai standar pelayanan.
6. Berkeadilan, yaitu pelayanan yang diberikan secara adil, tidak diskriminatif, serta menjamin kesetaraan hak bagi seluruh pengguna layanan.

D. Maksud

Standar Pelayanan Pengadilan ini dimaksudkan untuk:

1. Menjadi pedoman operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang, sehingga setiap layanan dilaksanakan secara terarah, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Menjadi tolok ukur kinerja pelayanan serta wujud komitmen Pengadilan Militer II-10 Semarang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

E. Ruang Lingkup

Standar Pelayanan Pengadilan ini meliputi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang, yang mencakup layanan administrasi pengadilan, layanan hukum dan persidangan, pelayanan informasi, pelayanan pengaduan masyarakat, layanan bagi kelompok rentan, serta pelayanan berbasis teknologi informasi dan media digital.

Ruang lingkup tersebut meliputi pengaturan mengenai persyaratan layanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, serta produk layanan, yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terstandar dan terukur.

F. Definisi Umum

Dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Pengadilan Militer II-10 Semarang.
2. Pengguna Layanan adalah prajurit Tentara Nasional Indonesia, komandan kesatuan, masyarakat, serta pihak lain yang memanfaatkan atau menerima layanan di Pengadilan Militer II-10 Semarang.
3. Penyelenggara adalah satuan kerja Pengadilan Militer II-10 Semarang sebagai institusi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Pelaksana adalah pejabat dan/atau petugas, baik prajurit Tentara Nasional Indonesia maupun Aparatur Sipil Negara, yang diberi tugas dan wewenang untuk melaksanakan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Militer II-10 Semarang.

G. Kode Etik Pelaksana Layanan

Pelaksana pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Militer II-10 Semarang wajib menjunjung tinggi kode etik dan berperilaku sebagai berikut:

1. Bertindak adil, profesional, dan santun dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna layanan tanpa diskriminasi.
2. Melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, disiplin, dan berorientasi pada kepentingan publik serta kualitas pelayanan.
3. Tidak menyalahgunakan wewenang dalam bentuk apa pun yang dapat merugikan pengguna layanan atau mencederai integritas pengadilan.
4. Menjaga kerahasiaan data dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Menghindari benturan kepentingan dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik.

H. Pengaduan Layanan

1. Pengaduan terhadap pelayanan di Pengadilan Militer II-10 Semarang dapat disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai saluran resmi, antara lain loket pengaduan, surat tertulis, surat elektronik, aplikasi SI-DONI, serta kanal pengaduan lainnya yang ditetapkan oleh pengadilan, termasuk sistem pengaduan yang terintegrasi secara nasional.
2. Setiap pengaduan wajib ditindaklanjuti dengan memberikan tanggapan awal paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, serta diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengadilan menjamin kerahasiaan identitas pelapor serta memberikan perlindungan terhadap pelapor, kecuali ditentukan lain berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Pengadilan melakukan pencatatan, rekapitulasi, dan pemantauan terhadap penanganan pengaduan secara berkala, serta menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik.

I. Penilaian Kinerja Pelayanan

Penilaian kinerja pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang dilaksanakan secara berkala oleh pimpinan satuan kerja berdasarkan indikator kinerja pelayanan yang ditetapkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia serta pedoman teknis yang diturunkan oleh Direktorat Jenderal Badan Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara melalui Pengadilan Militer Utama, dengan memperhatikan hasil pengawasan Pengadilan Militer Tinggi.

Penilaian kinerja pelayanan tersebut dilakukan melalui monitoring dan evaluasi internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta Survei Persepsi Korupsi (SPK), yang hasilnya digunakan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

J. Evaluasi dan Revisi

Standar Pelayanan Pengadilan ini dievaluasi secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun oleh Pengadilan Militer II-10 Semarang guna menjamin kesesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan Mahkamah Agung Republik Indonesia, serta kebutuhan dan dinamika pelayanan publik.

Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan, monitoring dan evaluasi internal, serta masukan dari pengguna layanan, termasuk hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan pengelolaan pengaduan.

Revisi terhadap Standar Pelayanan Pengadilan dilakukan apabila terdapat perubahan regulasi, kebijakan pembinaan, hasil evaluasi kinerja pelayanan, atau kebutuhan peningkatan kualitas layanan, dan ditetapkan dengan keputusan pimpinan satuan kerja sesuai dengan kewenangannya.

BAB II

STANDAR PELAYANAN UMUM

A. Pelayanan Persidangan

1. Pelaksanaan persidangan dimulai pada pukul 09.00 WIB. Dalam hal terjadi penundaan atau perubahan jadwal, pengadilan wajib menyampaikan informasi kepada pengguna layanan melalui papan pengumuman dan media resmi pengadilan, termasuk kanal digital.
2. Pemanggilan terdakwa dan saksi dilaksanakan oleh petugas yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku. Pelaksanaan persidangan dapat dibagi dalam sesi pagi dan sesi siang sesuai dengan kebutuhan dan penetapan Majelis Hakim.
3. Pengadilan menyediakan fasilitas juru bahasa atau penerjemah bagi pencari keadilan yang berkebutuhan khusus atau tidak memahami Bahasa Indonesia, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Jadwal persidangan diumumkan secara terbuka melalui papan informasi pengadilan dan media resmi pengadilan, termasuk situs web, aplikasi SI-DONI, dan media sosial resmi.
5. Pengadilan memberikan kepastian pelayanan administrasi persidangan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Pengguna layanan dapat memperoleh informasi status perkara secara langsung di pengadilan atau melalui sarana layanan digital yang disediakan.

B. Biaya Pelayanan Pengadilan.

Seluruh pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang diberikan tanpa dipungut biaya (gratis).

Pengecualian hanya berlaku untuk penggandaan salinan dokumen dalam bentuk fisik dengan jumlah tertentu yang memerlukan biaya, yang besarnya dibatasi hanya pada biaya penggandaan dokumen dan disesuaikan dengan standar biaya yang berlaku di wilayah setempat.

Pengadilan dilarang memungut biaya di luar ketentuan tersebut dalam bentuk apa pun.

C. Pelayanan Bantuan Hukum.

1. Pengadilan Militer II-10 Semarang menjamin hak tersangka atau terdakwa untuk memperoleh bantuan hukum, serta memastikan yang bersangkutan memahami hak tersebut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penunjukan penasihat hukum dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1997 tentang Peradilan Militer dan ketentuan yang berlaku di lingkungan Tentara Nasional Indonesia.

3. Dalam hal penasihat hukum ditunjuk melalui mekanisme yang melibatkan Perwira Penyerah Perkara atau pejabat yang berwenang, pelaksanaannya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Dalam hal perkara diancam dengan pidana mati atau pidana penjara lima belas tahun atau lebih, pengadilan memastikan hak terdakwa untuk memperoleh penasihat hukum terpenuhi, termasuk pemberian bantuan hukum secara cuma-cuma sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Pelayanan Pengaduan

1. Pengadilan Militer II-10 Semarang menyediakan pelayanan pengaduan masyarakat melalui sarana langsung dan tidak langsung, termasuk loket pengaduan, surat elektronik, aplikasi SI-DONI, serta kanal resmi pengaduan lainnya yang ditetapkan oleh pengadilan.
2. Setiap pengaduan wajib ditindaklanjuti dengan memberikan tanggapan awal paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengadilan wajib memberikan bukti tanda terima pengaduan serta menyampaikan informasi mengenai status penanganan pengaduan kepada pelapor, baik secara manual maupun digital.
4. Pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara tertib, terdokumentasi, dan terpantau sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Pelayanan Informasi

1. Pengadilan Militer II-10 Semarang menyediakan pelayanan informasi publik melalui sarana langsung dan tidak langsung, meliputi loket layanan, papan informasi, serta media digital seperti situs web resmi, aplikasi SI-DONI, surat elektronik, dan media sosial resmi pengadilan.
2. Setiap permohonan informasi publik wajib diberikan tanggapan paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak permohonan diterima.
3. Penyampaian informasi publik diselesaikan paling lama 13 (tiga belas) hari kerja, kecuali dilakukan perpanjangan waktu secara sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Penggandaan informasi dalam bentuk fisik dapat dikenakan biaya sebatas biaya penggandaan dokumen, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa pungutan tambahan lainnya.
5. Pengadilan menjamin aksesibilitas informasi bagi kelompok rentan dan penyandang disabilitas dengan menyediakan informasi dalam bentuk dan media yang mudah dipahami, diakses, serta ramah pengguna.

F. Pelayanan Sidang Keliling

1. Sidang keliling dilaksanakan berdasarkan kebutuhan penanganan perkara dan ditetapkan dalam program kerja Pengadilan Militer II-10 Semarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Lokasi dan jadwal pelaksanaan sidang keliling wajib diumumkan terlebih dahulu melalui media resmi pengadilan agar dapat diketahui oleh para pihak dan masyarakat.
3. Pengadilan menjamin kesetaraan prosedur, tata tertib, dan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan sidang keliling dengan sidang yang diselenggarakan di gedung pengadilan.
4. Pelaksanaan sidang keliling tetap memperhatikan aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi para pihak dan pengguna layanan.

BAB III

STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN MILITER

A. Pelayanan Administrasi Persidangan

1. Pemanggilan saksi dilaksanakan oleh pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku dan disampaikan kepada yang bersangkutan dalam waktu yang patut serta dilengkapi dengan bukti pemanggilan.
2. Pemanggilan saksi atau pihak yang berada di luar negeri dilaksanakan melalui mekanisme perwakilan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengadilan menyediakan fasilitas ruang tunggu yang layak bagi terdakwa dan saksi serta menjamin keamanan selama proses persidangan berlangsung.
4. Terdakwa atau saksi yang memiliki kebutuhan khusus, termasuk alasan psikologis, dapat mengajukan permohonan pelayanan yang sesuai kepada Majelis Hakim berdasarkan ketentuan yang berlaku.
5. Pengadilan menjamin tertib administrasi penanganan perkara sesuai dengan status penahanan dan ketentuan hukum acara yang berlaku.
6. Pengadilan memberikan kepastian pelayanan administrasi persidangan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Salinan putusan disampaikan kepada para pihak dalam jangka waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan petikan putusan diberikan setelah putusan diucapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Pelayanan Pengajuan Penangguhan Penahanan

1. Permohonan penangguhan penahanan dapat diajukan oleh terdakwa, penasihat hukum, atasan yang berhak menghukum, perwira penyerah perkara, atau komandan satuan melalui:
 - a. pengajuan tertulis kepada Ketua Majelis Hakim melalui kepaniteraan; atau
 - b. sarana layanan elektronik yang disediakan pengadilan, termasuk aplikasi e-Berpadu, dengan bukti tanda terima permohonan dan notifikasi status permohonan secara digital.
2. Pengadilan memberikan kepastian pelayanan administrasi terhadap penerimaan dan pemrosesan permohonan penangguhan penahanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Permohonan penangguhan penahanan diproses dan diputus oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku.

4. Penangguhan penahanan dapat dicabut apabila terdapat pelanggaran terhadap syarat atau komitmen penangguhan, sesuai dengan penetapan pejabat yang berwenang.

C. Pelayanan Administrasi Tingkat Banding

1. Permohonan banding dapat diajukan oleh pihak yang berhak dalam jangka waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan setelah putusan dibacakan.
2. Panitera menerbitkan Akta Pernyataan Banding serta menyampaikan pemberitahuan permohonan banding kepada pihak lawan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Pengadilan memberikan kepastian pelayanan administrasi dalam proses pengajuan dan penanganan perkara banding sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Proses administrasi pelimpahan berkas banding dapat difasilitasi melalui sarana elektronik yang disediakan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia, termasuk aplikasi e-Berpadu, sesuai dengan kebijakan dan kesiapan sistem yang berlaku.
5. Pengadilan memberikan akses administratif terhadap berkas perkara banding kepada para pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebelum dilakukan pelimpahan berkas.
6. Dalam hal permohonan banding dicabut sebelum diputus, penanganan biaya perkara dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Salinan putusan banding disampaikan kepada para pihak dalam jangka waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sejak putusan diterima oleh pengadilan tingkat pertama.

D. Pelayanan Administrasi Perkara Kasasi

1. Permohonan kasasi diajukan secara tertulis oleh para pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengadilan Militer II-10 Semarang memfasilitasi pengelolaan administrasi perkara kasasi secara elektronik melalui sistem informasi perkara yang terintegrasi dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia, tanpa menggunakan layanan e-Court.
3. Panitera menerbitkan Akta Permohonan Kasasi serta memberikan tanda terima permohonan, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik.
4. Memori kasasi disampaikan oleh pemohon dalam jangka waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan pihak lawan diberikan kesempatan untuk menyampaikan kontra memori kasasi.
5. Permohonan kasasi dapat dicabut sebelum diputus melalui mekanisme administrasi yang berlaku dan dituangkan dalam Akta Pencabutan Kasasi.

6. Pengadilan menyampaikan pemberitahuan putusan Mahkamah Agung kepada para pihak melalui pengadilan tingkat pertama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Pelayanan Administrasi Peninjauan Kembali

1. Permohonan Peninjauan Kembali diajukan secara tertulis oleh para pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengadilan Militer II-10 Semarang memfasilitasi pengelolaan administrasi Peninjauan Kembali secara elektronik melalui sistem informasi perkara yang terintegrasi dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia, tanpa menggunakan layanan e-Court.
3. Panitera membuat Akta Permohonan Peninjauan Kembali serta mencatat alasan permohonan secara lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Pengadilan memberikan kepastian pelayanan administrasi terhadap penerimaan dan pengiriman permohonan Peninjauan Kembali sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Pemeriksaan kelengkapan administrasi permohonan Peninjauan Kembali dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebelum dilakukan pengiriman berkas ke Mahkamah Agung.
6. Dokumen administrasi Peninjauan Kembali dapat disampaikan dalam bentuk elektronik kepada Mahkamah Agung sesuai dengan kebijakan dan sistem informasi perkara yang berlaku.

F. Pelayanan Administrasi Grasi

1. Permohonan grasi diajukan secara tertulis oleh pemohon kepada Presiden Republik Indonesia melalui Kepala Pengadilan Militer II-10 Semarang, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengadilan Militer II-10 Semarang memberikan pelayanan administrasi permohonan grasi terhadap perkara dengan pidana mati, pidana penjara seumur hidup, atau pidana penjara paling singkat dua tahun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Permohonan grasi dapat diajukan tanpa batasan waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Panitera menerbitkan Akta Permohonan Grasi serta memberikan tanda terima permohonan kepada pemohon.
5. Pengadilan memfasilitasi pengiriman berkas permohonan grasi kepada Mahkamah Agung melalui mekanisme administrasi yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

G. Pelayanan Sidang Pelanggaran Lalu Lintas

1. Penanganan perkara pelanggaran lalu lintas dilaksanakan secara cepat, sederhana, dan biaya ringan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sejak berkas perkara diterima oleh pengadilan.
2. Pemeriksaan perkara pelanggaran lalu lintas dilaksanakan oleh hakim tunggal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Dalam hal terdakwa tidak hadir pada hari persidangan, persidangan tetap dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum acara yang berlaku.
4. Putusan perkara pelanggaran lalu lintas dicatat dan diregisterkan dalam administrasi perkara pengadilan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
5. Pengadilan memberikan kepastian pelayanan administrasi dalam pencatatan dan penyampaian informasi perkara pelanggaran lalu lintas kepada pengguna layanan.

BAB IV

PELAYANAN INFORMASI

A. Ketentuan Umum

Pelayanan informasi publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang, yang dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan responsif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan informasi publik sebagaimana dimaksud dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
4. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik.

B. Tujuan

Pelayanan informasi publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang bertujuan untuk:

1. Menjamin hak masyarakat dalam memperoleh akses informasi publik secara terbuka, jelas, dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Mewujudkan pelayanan informasi yang inklusif, akurat, cepat, mudah diakses, dan berkeadilan bagi seluruh pengguna layanan, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas.
3. Memberikan kepastian hukum dan kepastian pelayanan mengenai tata cara permohonan, pemberian, dan pengelolaan informasi publik di lingkungan Peradilan Militer.

C. Prinsip Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi publik di Pengadilan Militer II-10 Semarang dilaksanakan dengan berpedoman pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu keterbukaan dalam penyediaan dan penyampaian informasi publik secara jelas, benar, dan mudah diakses oleh masyarakat.

2. Aksesibilitas, yaitu kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik melalui berbagai sarana layanan, baik secara langsung maupun berbasis teknologi informasi.
3. Responsivitas, yaitu kesiapan dan kecepatan pengadilan dalam menanggapi permohonan informasi publik secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
4. Akuntabilitas, yaitu setiap proses dan pemberian informasi publik dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan hukum.
5. Keadilan, yaitu pemberian informasi publik secara adil dan proporsional dengan tetap memperhatikan kepentingan hukum serta perlindungan hak pihak terkait.
6. Non-diskriminatif, yaitu pelayanan informasi publik yang diberikan tanpa membedakan latar belakang, status, atau kepentingan pemohon.

D. Bentuk dan Inovasi Pelayanan Informasi

1. Pengadilan Militer II-10 Semarang menyelenggarakan pelayanan informasi publik secara langsung dan tidak langsung melalui berbagai sarana layanan resmi, meliputi:
 - a. meja atau loket informasi;
 - b. surat elektronik resmi pengadilan;
 - c. situs web resmi pengadilan dan aplikasi SI-DONI;
 - d. kanal media sosial resmi pengadilan, antara lain Instagram, Facebook, dan WhatsApp layanan.
2. Dalam rangka peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan informasi publik, Pengadilan Militer II-10 Semarang mengembangkan inovasi layanan informasi, antara lain:
 - a. Aplikasi **SI-DONI** sebagai portal informasi digital terintegrasi;
 - b. layanan jemput dan antar informasi bagi kelompok rentan dan layanan prioritas;
 - c. penyampaian informasi secara responsif melalui media sosial serta penyajian informasi visual melalui media informasi internal;
 - d. penyediaan template layanan prioritas yang ramah disabilitas, antara lain penggunaan huruf yang mudah dibaca, kontras warna yang jelas, dan bahasa yang sederhana.
3. Pengelolaan pelayanan informasi melalui sarana digital dan media sosial dilaksanakan secara aktif, responsif, dan bertanggung jawab oleh petugas yang ditunjuk, dengan tetap memperhatikan etika komunikasi publik, akurasi informasi, serta perlindungan data dan informasi yang bersifat rahasia.

E. Tata Cara Permohonan Informasi

1. Informasi publik dapat dimohonkan oleh setiap orang tanpa diskriminasi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Permohonan informasi publik diajukan melalui:

- a. permohonan tertulis dengan mengisi formulir pada loket layanan informasi; atau
 - b. permohonan secara elektronik melalui surat elektronik resmi, aplikasi SI-DONI, atau laman permohonan informasi daring yang disediakan pengadilan.
3. Petugas pelayanan informasi wajib memberikan tanda terima permohonan sebagai bukti bahwa permohonan telah diterima, baik dalam bentuk manual maupun elektronik.
4. Batas waktu pemberian jawaban atas permohonan informasi publik adalah sebagai berikut:
 - a. paling lambat 2 hari kerja untuk informasi serta-merta;
 - b. paling lambat 6 hari kerja untuk permohonan informasi umum;
 - c. paling lama 13 hari kerja untuk penyampaian informasi secara lengkap.
5. Dalam hal permohonan informasi memerlukan pengaburan data tertentu atau penggandaan dokumen dalam jumlah besar, pengadilan dapat melakukan perpanjangan waktu dengan menyampaikan pemberitahuan resmi disertai alasan yang jelas kepada pemohon.
6. Pemohon dapat mengajukan keberatan atas permohonan informasi yang ditolak atau dinilai tidak lengkap paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya jawaban atas permohonan informasi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

F. Biaya Pelayanan Informasi

1. Pelayanan informasi publik yang disampaikan dalam bentuk elektronik diberikan tanpa dipungut biaya (gratis).
2. Penggandaan informasi dalam bentuk fisik dapat dikenakan biaya sebatas biaya penggandaan dokumen, yang besarnya disesuaikan dengan tarif lokal yang wajar dan berlaku.
3. Pengadilan dilarang memungut biaya di luar biaya penggandaan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 2 dalam bentuk apa pun.

G. Aksesibilitas dan Kelompok Rentan

1. Pengadilan Militer II-10 Semarang menyediakan pelayanan publik yang ramah, mudah diakses, dan inklusif bagi kelompok rentan, yang meliputi:
 - a. penyandang disabilitas;
 - b. lanjut usia;
 - c. ibu hamil; dan
 - d. masyarakat yang tidak memiliki kecakapan dalam penggunaan teknologi informasi.
2. Pelayanan bagi kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada angka 1 disediakan melalui loket layanan khusus, layanan jemput dan antar informasi,

serta pendampingan oleh petugas pelayanan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

3, Seluruh media dan sarana informasi publik disampaikan dalam bentuk yang mudah dipahami dan diakses, termasuk penggunaan format yang ramah pembaca layar, penyajian informasi dalam bentuk audio atau video, serta penggunaan bahasa yang sederhana, jelas, dan informatif.

BAB V

PENUTUP

Standar Pelayanan Pengadilan ini disusun sebagai pedoman sekaligus wujud komitmen nyata Pengadilan Militer II-10 Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, akuntabel, transparan, inklusif, dan berkeadilan. Standar Pelayanan ini juga merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat serta instrumen penjaminan mutu dalam pelaksanaan tugas dan fungsi peradilan.

Seluruh unit layanan di lingkungan Pengadilan Militer II-10 Semarang wajib melaksanakan dan mematuhi Standar Pelayanan ini secara konsisten dan berkelanjutan, serta melakukan evaluasi secara berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun guna menyesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan, kebutuhan masyarakat, dan dinamika pelayanan berbasis teknologi informasi.

Standar Pelayanan Pengadilan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan dengan diberlakukannya standar ini, maka Standar Pelayanan Pengadilan Militer II-10 Semarang yang sebelumnya dinyatakan tidak berlaku.

LAMPIRAN I: DAFTAR SOP PELAYANAN PENGADILAN MILITER II-10 SEMARANG

Lampiran ini memuat dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman pelaksanaan Standar Pelayanan Pengadilan Militer II-10 Semarang.

1. Keputusan Kepala Pengadilan Militer II-10 Semarang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pengadilan Tahun 2026
2. SOP Pelayanan Persidangan
3. SOP Pelayanan Permohonan Bantuan Hukum
4. SOP Pelayanan Pengajuan Penangguhan Penahanan
5. SOP Administrasi Banding dan Kasasi
6. SOP Pelayanan Pengaduan
7. SOP Pelayanan Informasi Publik
8. SOP Pelayanan Layanan Prioritas (Kelompok Rentan dan Disabilitas)
9. SOP Pengelolaan Aplikasi SI-DONI
10. SOP Pelayanan Sidang Keliling dan Sidang Pelanggaran Lalu Lintas
11. SOP Administrasi Peninjauan Kembali dan Grasi

Seluruh SOP dan dokumen sebagaimana tercantum dalam daftar lampiran ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Standar Pelayanan Pengadilan Militer II-10 Semarang Tahun 2026 dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik.

LAMPIRAN II: STANDAR PELAYANAN PENGADILAN MILITER II-10 SEMARANG

A. Pelayanan Informasi

1. Dasar Hukum
UU 14/2008; UU 25/2009; SK KMA 2-144/2022; PermenPANRB 15/2014
2. Persyaratan
Permohonan (form/loket/digital); identitas bila diperlukan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Ajukan → dicatat & tanda terima → diproses → disampaikan
4. Jangka Waktu
2 hari (serta-merta); 6 hari (jawaban); maks 13 hari (lengkap)
5. Biaya/Tarif
Gratis (elektronik); biaya penggandaan (fisik)
6. Produk Pelayanan
Informasi publik/salinan dokumen
7. Sarana dan Prasarana
Loket; website; SI-DONI; email; media sosial
8. Kompetensi Pelaksana
Paham KIP; komunikasi; IT dasar
9. Pengawasan Internal
Kasubbag PTIP; monitoring pimpinan
10. Penanganan Pengaduan
SI-DONI/email/loket
11. Jumlah Pelaksana
Min. 1 petugas informasi
12. Jaminan Pelayanan
Cepat, tepat, akurat
13. Jaminan Keamanan
Perlindungan data pemohon
14. Evaluasi Kinerja
SKM & monev berkala

B. Pelayanan Pengaduan

1. Dasar Hukum
UU 25/2009; PERMA 9/2016; PermenPANRB 24/2014
2. Persyaratan
Uraian pengaduan; identitas (opsional)
3. Prosedur
Terima → verifikasi → tindak lanjut → umpan balik
4. Waktu
Respon ≤10 hari; selesai ≤60 hari

5. Biaya
Gratis
6. Produk
Tindak lanjut/hasil penanganan
7. Sarana
Loket; email; SI-DONI
8. Kompetensi
Verifikasi & analisis pengaduan
9. Pengawasan
Pimpinan & unit pengawas
10. Pengaduan
Kanal resmi
11. Pelaksana
Petugas pengaduan
12. Jaminan
Ditindaklanjuti & transparan
13. Keamanan
Perlindungan pelapor
14. Evaluasi
Rekap & laporan berkala

C. Pelayanan Persidangan

1. Dasar Hukum
UU 31/1997
2. Persyaratan
Perkara terdaftar
3. Prosedur
Register → penetapan jadwal → sidang → putusan
4. Waktu
Sesuai jadwal persidangan
5. Biaya
Gratis
6. Produk
Layanan persidangan/putusan
7. Sarana
Ruang sidang; ruang tunggu
8. Kompetensi
Hakim & petugas
9. Pengawasan
Pimpinan satuan kerja
10. Pengaduan
Kanal resmi

11. Pelaksana
Hakim & kepaniteraan
12. Jaminan
Tertib administrasi & layanan
13. Keamanan
Keamanan persidangan
14. Evaluasi
Monev internal

D. Pelayanan Administrasi Banding

1. Dasar Hukum
UU 31/1997
2. Persyaratan
Permohonan banding
3. Prosedur
Ajukan → akta → pemberitahuan → pelimpahan
4. Waktu
Sesuai ketentuan
5. Biaya
Gratis
6. Produk
Akta banding & administrasi
7. Sarana
Kepaniteraan; e-Berpadu (fasilitasi)
8. Kompetensi
Administrasi perkara
9. Pengawasan
Pimpinan
10. Pengaduan
Kanal resmi
11. Pelaksana
Panitera
12. Jaminan
Kepastian administrasi
13. Keamanan
Dokumen perkara
14. Evaluasi
Monev

E. Pelayanan Administrasi Kasasi

1. Dasar Hukum
UU 31/1997
2. Persyaratan
Permohonan kasasi

3. Prosedur
Ajukan → akta → kirim ke MA (elektronik terintegrasi)
4. Waktu
Sesuai ketentuan
5. Biaya
Gratis
6. Produk
Akta kasasi & administrasi
7. Sarana
SIPP/terintegrasi MA; tanpa e-Court
8. Kompetensi
Administrasi kasasi
9. Pengawasan
Pimpinan
10. Pengaduan
Kanal resmi
11. Pelaksana
Panitera
12. Jaminan
Kepastian layanan administrasi
13. Keamanan
Dokumen elektronik
14. Evaluasi
Monev

F. Pelayanan Administrasi Peninjauan Kembali (PK)

1. Dasar Hukum
UU 31/1997
2. Persyaratan
Permohonan kasasi
3. Prosedur
Ajukan → akta → kirim ke MA (elektronik terintegrasi)
4. Waktu
Sesuai ketentuan
5. Biaya
Gratis
6. Produk
Akta PK & administrasi
7. Sarana
Sistem terintegrasi MA (tanpa e-Court)
8. Kompetensi
Administrasi kasasi

9. Pengawasan
Pimpinan
10. Pengaduan
Kanal resmi
11. Pelaksana
Panitera
12. Jaminan
Kepastian layanan administrasi
13. Keamanan
Dokumen elektronik
14. Evaluasi
Monev

G. Pelayanan Pengajuan Penangguhan Penahanan

1. Dasar Hukum
UU 31/1997
2. Persyaratan
Permohonan penangguhan penahanan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Ajukan → dicatat → diproses → diputus oleh pejabat berwenang
4. Jangka Waktu
Sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Biaya/Tarif
Gratis
6. Produk Pelayanan
Administrasi permohonan penangguhan penahanan
7. Sarana dan Prasarana
Kepaniteraan; e-Berpadu (fasilitasi)
8. Kompetensi Pelaksana
Administrasi perkara
9. Pengawasan Internal
Pimpinan satuan kerja
10. Penanganan Pengaduan
Kanal pengaduan resmi
11. Jumlah Pelaksana
Petugas kepaniteraan
12. Jaminan Pelayanan
Kepastian penerimaan dan pemrosesan permohonan
13. Jaminan Keamanan
Perlindungan dokumen dan data perkara
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring dan evaluasi berkala

- H. Pelayanan Administrasi Grasi
1. Dasar Hukum
UU 31/1997
 2. Persyaratan
Permohonan grasi
 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Ajukan → dicatat → dibuat akta → dikirim ke Mahkamah Agung
 4. Jangka Waktu
Sesuai ketentuan
 5. Biaya/Tarif
Gratis
 6. Produk Pelayanan
Akta permohonan grasi
 7. Sarana dan Prasarana
Kepaniteraan
 8. Kompetensi Pelaksana
Administrasi perkara
 9. Pengawasan Internal
Pimpinan satuan kerja
 10. Penanganan Pengaduan
Kanal pengaduan resmi
 11. Jumlah Pelaksana
Petugas kepaniteraan
 12. Jaminan Pelayanan
Kepastian administrasi permohonan
 13. Jaminan Keamanan
Perlindungan dokumen perkara
 14. Evaluasi Kinerja
Monitoring dan evaluasi
- I. Pelayanan Sidang Pelanggaran Lalu Lintas
1. Dasar Hukum
UU 31/1997
 2. Persyaratan
Perkara pelanggaran lalu lintas
 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Register → sidang → putusan
 4. Jangka Waktu
Cepat dan sederhana
 5. Biaya/Tarif
Gratis
 6. Produk Pelayanan
Putusan perkara
 7. Sarana dan Prasarana
Ruang sidang
 8. Kompetensi Pelaksana
Hakim dan petugas

9. Pengawasan Internal
Pimpinan satuan kerja
10. Penanganan Pengaduan
Kanal pengaduan resmi
11. Jumlah Pelaksana
Hakim dan petugas
12. Jaminan Pelayanan
Cepat dan tertib
13. Jaminan Keamanan
Keamanan persidangan
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring dan evaluasi

J. Layanan Digital (SI-DONI)

1. Dasar Hukum
UU 25/2009
2. Persyaratan
Akses aplikasi
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Akses → pilih layanan → diproses → hasil ditampilkan
4. Jangka Waktu
Real-time / maksimal 3 hari kerja
5. Biaya/Tarif
Gratis
6. Produk Pelayanan
Informasi dan layanan digital
7. Sarana dan Prasarana
Aplikasi SI-DONI
8. Kompetensi Pelaksana
Pengelolaan sistem informasi
9. Pengawasan Internal
Kasubbag PTIP
10. Penanganan Pengaduan
Kanal digital resmi
11. Jumlah Pelaksana
Admin aplikasi
12. Jaminan Pelayanan
Responsif dan mudah diakses
13. Jaminan Keamanan
Perlindungan data pengguna
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring sistem

K. Layanan Kelompok Rentan

1. Dasar Hukum
UU 25/2009

2. Persyaratan
Termasuk kategori kelompok rentan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Identifikasi → prioritas layanan → pendampingan
4. Jangka Waktu
Sesuai kebutuhan layanan
5. Biaya/Tarif
Gratis
6. Produk Pelayanan
Layanan prioritas dan pendampingan
7. Sarana dan Prasarana
Loket prioritas
8. Kompetensi Pelaksana
Pelayanan inklusif
9. Pengawasan Internal
Pimpinan satuan kerja
10. Penanganan Pengaduan
Kanal resmi
11. Jumlah Pelaksana
Petugas layanan
12. Jaminan Pelayanan
Inklusif dan non-diskriminatif
13. Jaminan Keamanan
Perlindungan pengguna layanan
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring dan evaluasi

L. Layanan Sidang Keliling

1. Dasar Hukum
UU 31/1997
2. Persyaratan
Perkara dan lokasi ditetapkan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Penetapan → pengumuman → pelaksanaan
4. Jangka Waktu
Sesuai jadwal
5. Biaya/Tarif
Gratis
6. Produk Pelayanan
Layanan persidangan
7. Sarana dan Prasarana
Lokasi sidang
8. Kompetensi Pelaksana
Hakim dan petugas
9. Pengawasan Internal
Pimpinan
10. Penanganan Pengaduan
Kanal resmi

11. Jumlah Pelaksana
Tim sidang
12. Jaminan Pelayanan
Setara dengan sidang di pengadilan
13. Jaminan Keamanan
Keamanan pelaksanaan sidang
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring dan evaluasi

M. Layanan Administrasi Umum

1. Dasar Hukum
UU 25/2009
2. Persyaratan
Permohonan layanan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Ajukan → diproses → diselesaikan
4. Jangka Waktu
Sesuai jenis layanan
5. Biaya/Tarif
Gratis
6. Produk Pelayanan
Dokumen administrasi
7. Sarana dan Prasarana
Kantor layanan
8. Kompetensi Pelaksana
Administrasi umum
9. Pengawasan Internal
Pimpinan
10. Penanganan Pengaduan
Kanal resmi
11. Jumlah Pelaksana
Petugas administrasi
12. Jaminan Pelayanan
Cepat dan tertib
13. Jaminan Keamanan
Dokumen aman
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring

N. Layanan Media Sosial & Respon Publik

1. Dasar Hukum
UU 25/2009
2. Persyaratan
Interaksi pengguna layanan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Monitoring → respon → dokumentasi
4. Jangka Waktu
Real-time / maksimal 1 hari kerja

5. Biaya/Tarif
Gratis
6. Produk Pelayanan
Informasi dan respon publik
7. Sarana dan Prasarana
Media sosial resmi
8. Kompetensi Pelaksana
Komunikasi publik
9. Pengawasan Internal
Kasubbag PTIP
10. Penanganan Pengaduan
Kanal resmi
11. Jumlah Pelaksana
Admin media sosial
12. Jaminan Pelayanan
Santun dan informatif
13. Jaminan Keamanan
Perlindungan data dan etika komunikasi
14. Evaluasi Kinerja
Monitoring interaksi

