



KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG  
NOMOR : 121/KPTA.W6-A/HM1.1.1/I/2025

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG TAHUN 2025

KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan;
- c. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Tinggi Agama Palembang, maka dipandang perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik sesuai dengan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berbagai peraturan terkait lainnya;
- d. bahwa pelayanan publik pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang adalah satu kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bagi masyarakat khususnya bagi pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Badan Peradilan;

8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 Tanggal 9 Februari 2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor: 0017/Dj.A/SK/VII/2011 Tanggal 7 Juli 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;
10. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya;
11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN TINGGI AGAMA PALEMBANG TAHUN 2025**

- KESATU : Standar Pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Palembang sebagaimana dimaksud pada diktum Pertama adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Standar pelayanan pada Satuan Kerja meliputi ruang lingkup pelayanan: Barang, Jasa dan Administratif;
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang  
pada tanggal 6 Januari 2025  
Ketua,



H. M. SUTOMO

Tembusan Yth:

1. Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial;
2. Panitera Mahkamah Agung RI;
3. Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI;
4. Dirjen Badilag Mahkamah Agung RI.

LAMPIRAN

Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang

Nomor : 121/KPTA.W6-A/HM1.1.1/2025

Tanggal : 6 Januari 2025

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI**

| No. | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan surat permohonan tertulis</li> <li>2. Mengirim email permohonan secara langsung ke media sosial (whatsapp) atau media elektronik (email) PTA Palembang</li> <li>3. Pemohon dapat secara langsung atau lisan datang ke PTA Palembang melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon dapat mengunjungi <i>website</i> <a href="http://www.pta-palembang.go.id">www.pta-palembang.go.id</a> untuk mendownload formulir permintaan informasi.</li> <li>2. Pemohon mengisi formulir permintaan informasi di meja Informasi Pengadilan Tinggi Agama secara lengkap, terdiri atas :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Data diri yaitu : nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotocopy/ hasil scan identitas diri.</li> <li>b. Data mengenai informasi yang diminta : hal (subyek) sumbernya, format informasi (lisan, softcopy atau print out), serta alasannya.</li> </ol> </li> <li>3. Formulir Permintaan Informasi diserahkan kepada Petugas Layanan Informasi yang akan mencatat informasi tersebut ke register permintaan informasi, lalu memberikan nomor pendaftaran.</li> <li>4. Dalam hal Pemohon menyampaikan pemohonannya melalui media sosial atau media elektronik (email), maka surat permohonan dikirimkan melalui media sosial (whatsapp) atau media elektronik PTA Palembang (email).</li> <li>5. Dalam hal informasi yang dimohonkan tidak membutuhkan persetujuan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Petugas Layanan Informasi mengakses <i>database, website, atau</i>, penanggungjawab informasi untuk mencari informasi yang diminta, selanjutnya petugas informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon informasi dan mencatat tindakan yang telah dilakukan dalam register Permintaan Informasi, selanjutnya mengarsipkan Formulir Permintaan Informasi.</li> <li>6. Dalam hal informasi yang dimohonkan membutuhkan persetujuan PPID, permohonan informasi diteruskan ke PPID untuk ditelaah apakah informasi yang diminta termasuk kategori yang dikecualikan atau tidak, dan selambat-lambatnya 1 hari kerja (pada hari yang sama), PPID harus memberikan tanggapan atas informasi yang dimohonkan, apakah dapat diberikan atau tidak.</li> <li>7. Dalam hal informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan, PPID memberikan tanggapan yang berisi penolakan pemberian informasi. Pemohon dapat menyatakan keberatan atas penolakan pemberian informasi melalui formulir yang telah disediakan.</li> <li>8. Dalam hal informasi yang diminta termasuk informasi yang tidak dikecualikan, PPID memerintahkan penanggung/penyedia informasi terkait untuk menyediakan dokumen/informasi yang dimohonkan.</li> </ol> |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>9. Penanggung jawab/penyedia informasi menyediakan informasi yang dibutuhkan kemudian diserahkan kepada petugas layanan informasi, petugas informasi mencatat dalam register informasi untuk selanjutnya disampaikan kepada pemohon Informasi.</p> <p>10. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah dibutuhkan dengan menunjukkan identitas diri.</p> <p>11. Informasi yang tidak diambil sampai dengan waktu berakhir diserahkan kepada PPID untuk diarsipkan</p>  |
| 3. | Waktu Pelayanan                         | <p>1. Permohonan tertulis :<br/>Paling lambat 1 hari kerja sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis dan dapat diperpanjang 1 hari kerja dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dipersiapkan.</p> <p>2. Permohonan lisan:<br/>Informasi dapat diberikan saat itu juga kecuali dalam hal diperlukan dokumen yang akan disesuaikan dengan dokumen informasi yang dibutuhkan.</p>   |
| 4. | Biaya atau Tarif                        | Tidak dikenakan biaya   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Informasi terkait lingkup tugas pokok dan fungsi Pengadilan Tinggi Agama Palembang dan Pengadilan Se-Wilayah Pengadilan Tinggi Agama Palembang  |
| 6. | Kompetensi Pelaksana                    | SDM yang berwenang dan kompeten dalam mengelola dan menyediakan data/informasi publik   |
| 7. | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)  |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</p> <p>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</p> <p>3. Secara elektronik melalui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website PTA Palembang (pta-palembang.go.id)</li> <li>- Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/)</li> <li>- Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/)</li> <li>- Surat elektronik (pta-palembang.go.id)</li> </ul> <p>4. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ul> <p>Kotak saran</p> |
| 9. | Sarana Prasarana                        | <p>1. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya.</p> <p>2. Hardcopy dokumen (bila diminta).</p> <p>3. Database informasi.</p> <p>4. Komputer/Laptop</p>  |

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

| No. | KOMPONEN              | URAIAN  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Dalam hal pengaduan diajukan secara lisan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelapor datang menghadap sendiri ke meja pengaduan Pengadilan Tinggi Agama Palembang dengan menunjukkan identitas diri</li> <li>2) Dalam hal Pelapor mengirimkan pesan ke media sosial PTA Palembang (instagram dan facebook atau email), maka Pelapor mengirimkan identitas diri melalui whatsapp PTA Palembang atau email dengan format pdf.</li> </ol> <p>2. Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identitas Pelapor</li> <li>2) Identitas terlapor jelas</li> <li>3) Perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian alas an penyampaian pengaduan bagaimana pelanggaran itu terjadi missal apabila perbuatan yang diadakan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara pengaduan dilengkapi dengan nomor perkara</li> <li>4) Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan</li> </ol> <p>Formulir dapat diunduh pada website PTA Palembang (pta-palembang.go.id)</p> <p>3. Dalam hal pengaduan dilakukan secara elektronik memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identitas pelapor</li> <li>2) Identitas terlapor jelas</li> <li>3) Perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian alas an penyampaian pengaduan bagaimana pelanggaran itu terjadi misal apabila perbuatan yang diadakan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara pengaduan dilengkapi dengan nomor perkara</li> <li>4) Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan</li> <li>5) Meskipun pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap namun apabila informasi pengaduan logis dan memadai pengaduan dapat ditindaklanjuti</li> </ol> <p>Formulir dapat diunduh pada laman website PTA Palembang (pta-palembang.go.id)</p> <p>4. Uraian materi yang diadakan meliputi hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku hakim</li> <li>2) Pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Jurusita Pengadilan</li> <li>3) Penyalahgunaan wewenang/ jabatan</li> <li>4) Pelanggaran Sumpah Jabatan</li> <li>5) Pelanggaran Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara</li> <li>6) Pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil</li> <li>7) Pelanggaran Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara</li> <li>8) Perbuatan tercela yaitu berupa perbuatan amoral asusila atau perbuatan yang tidak selayaknya dilakukan oleh aparat lembaga peradilan atau anggota masyarakat.</li> <li>9) Pelanggaran hukum acara baik yang dilakukan dengan sengaja maupun kelalaian dan ketidak pahaman</li> <li>10) Mal administrasi yaitu terjadinya kesalahan kekeliruan atau kelalaian yang bersifat administratif</li> <li>11) Pelayanan Publik yang tidak memuaskan yang dapat merugikan pihak-pihak yang berkepentingan serta masyarakat secara umum</li> </ol> |

|    |                               |  |
|----|-------------------------------|--|
|    |                               | <p>5. Pengaduan tidak dilanjutkan apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan dengan identitas Pelapor yang tidak jelas dan tidak disertai dengan data yang memadai</li> <li>2) Pengaduan yang memuat unsur pidana akan akan disarankan melanjutkan ke kepolisian/kejaksaan</li> <li>3) Materi pengaduan menyangkut substansi isi putusan/penetapan Pengadilan akan disarankan menempuh upaya hukum.</li> <li>4) Pengaduan mengenai pihak atau instansi lain diluar yurisdiksi pengadilan disarankan disampaikan kepada instansi yang berwenang.</li> <li>5) Pengaduan mengenai fakta atau perbuatan yang terjadi lebih 3 (tiga) tahun dan tidak ada pengaduan sebelumnya.</li> <li>6) Keberatan atas penjatuhan hukuman disiplin.</li> </ol>   |
| 2. | Sistem Mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dilaksanakan melalui meja Pengaduan Pengadilan Tinggi Agama Palembang.</li> <li>2. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan dan tertulis atau secara elektronik melalui aplikasi SIWAS MA-RI / SPAN Lapor / Whatsapp atau Email PTA Palembang yang ditujukan kepada Ketua atau Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang.</li> <li>3. Dalam hal pengaduan diajukan secara lisan       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor datang menghadap sendiri ke meja pengaduan Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> <li>b. Pelapor datang menghadap sendiri ke meja pengaduan Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> <li>c. menerima pengaduan memasukkan laporan Pengaduan ke dalam aplikasi SIWAS MA-RI Petugas meja pengaduan memberikan nomor register Pengaduan kepada Pelapo guna memonitor tindak lanjut penanganan pengaduan.</li> </ol> </li> <li>4. Dalam hal pengaduan dilakukan dilakukan secara tertulis:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pengaduan menerima surat pengaduan dan memberikan tanda terima surat kepada pelapor</li> <li>b. Petugas Meja Pengaduan paling lambat 1 hari kerja (pada hari yang sama) setelah menerima pengaduan memasukkan laporan Pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS MA-RI. Dengan melampirkan dokumen pengaduan dokumen asli pengaduan diarsipkan dan dikirim ke Badan Pengawasan apabila diperlukan.</li> <li>c. Petugas Meja Pengaduan meneruskan surat pengaduan kepada Panitera Muda Hukum.</li> <li>d. Panitera Muda Hukum mencatat surat pengaduan dalam register pengaduan kemudian menyampaikan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ol> </li> <li>5. Dalam hal pengadilan dilakukan secara elektronik       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memuat identitas pelapor dan terlapor secara jelas</li> <li>b. Membuat dugaan perbuatan yang melanggar secara jelas, menyertakan alat bukti atau keterangan yang mendukung pengaduan dapat ditinjau lanjuti meskipun pelapor tidak mencantumkan identitas secara lengkap.</li> </ol> </li> <li>6. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang paling lama 1 hari kerja (pada hari yang sama) sejak diterima wajib diteruskan kepada Badan Pengawasan</li> <li>7. Pengadilan Tinggi Agama Palembang menangani pengaduan baik atas inisiatif sendiri atau atas perintah Mahkamah Agung terhadap pengaduan yang terkait dengan Hakim dan/atau pegawai Aparatur Sipil Negara di Pengadilan Tinggi Agama Palembang atau Pengadilan Agama Se-Wilayah PTA Palembang</li> </ol> |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | 8. Dalam hal Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI mendelegasikan kepada Pengadilan Tinggi Agama Palembang untuk menangani pengaduan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang membentuk tim penanganan pengaduan dan menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Badan Pengawas Mahkamah Agung RI.   |
| 3. | Waktu Pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang selambat-lambatnya 1 hari kerja (pada hari yang sama) sejak diterima wajib diteruskan kepada Badan Pengawasan.</li> <li>2. Laporan Hasil Pemeriksaan delegasi yang dilaksanakan oleh Pengadilan Tinggi Agama Palembang harus disampaikan kepada Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung selambat-lambatnya 1 hari kerja (pada hari yang sama) setelah selesainya pemeriksaan melalui aplikasi SIWAS MA-RI. Dengan mencantumkan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berita Acara Pemeriksaan</li> <li>b. Surat Tugas</li> <li>c. Surat Panggilan</li> <li>d. Disposisi-Disposisi</li> </ol> Dokumen-dokumen hasil pemeriksaan </li> </ol>           |
| 4. | Biaya atau Tarif                        | Tidak dikenakan biaya  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Tindak lanjut penyelesaian pengaduan sesuai permasalahan yang diadakan   |
| 6. | Kompetensi Pelaksana                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang berwenang dan kompeten dibidang pelayan publik.</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam penanganan pengaduan</li> </ol>  |
| 7. | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)   |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</li> <li>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</li> <li>3. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi SIWAS (<a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a>)</li> <li>- Aplikasi SP4N LAPOR (<a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>)</li> <li>- Surat elektronik melalui email (<a href="mailto:pta-palembang.go.id">pta-palembang.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>4. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ul> </li> <li>5. Kotak saran.</li> </ol> |
| 9. | Sarana Prasarana                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dan saran</li> <li>2. kelengkapannya</li> <li>3. Buku Tamu</li> <li>4. Buku Register Pengaduan</li> <li>5. Komputer/Laptop</li> <li>Telepon/faximile</li> </ol>   |

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PERKARA BANDING**

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|-----|---|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas perkara dari Pengadilan Agama telah diterima dan Berupa bundel A dan Bundel B</li> <li>2. Biaya banding telah diterima</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas soft file yang telah tersedia pada SIPP dan e-Court diunduh oleh Panmud Banding untuk segera ditelaah kelengkapannya. Adapun Berkas perkara banding fisik dikirim oleh PA Pengaju dan diterima oleh kepaniteraan banding dari bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga</li> <li>2. Petugas meja 1 meneliti kelengkapan syarat formil berkas perkara banding dengan menceklis kelengkapan dan memastikan biaya perkara telah dikirim dengan mencek resi pengiriman uang perkara atau mengecek SIPP atau e-Court.</li> <li>3. Apabila berkas perkara oleh Panitera Muda Banding telah dinyatakan lengkap, maka berkas banding diteruskan kepada kasir untuk dicatat keuangan perkaranya pada e-Court dan buku jurnal dan diberi nomor perkara. Dan untuk berkas perkara yang setelah diceklis ternyata belum lengkap maka oleh Panitera Muda Banding akan dikembalikan kepada Pengadilan Agama pengaju dengan perintah agar segera melengkapi kekurangan berkas tersebut.</li> <li>4. Setelah proses pencatatan keuangan perkara selesai berkas diteruskan kepada Petugas meja II untuk dicatat pada Buku Register Perkara Banding dan diberitahukan bahwa perkara telah diregistrasi sebagai perkara banding kepada Pengadilan Agama pengaju.</li> </ol> |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         | 1 hari kerja   |
| 4.  | Biaya atau Tarif                        | Biaya perkara banding dipungut pada Pengadilan Agama Pengaju   |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Perkara didaftar (telah teregistrasi)  |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    | SDM yang berwenang dan kompeten dibidang kepaniteraan  |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)   |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</li> <li>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</li> <li>3. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi SIWAS (<a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a>)</li> <li>- Aplikasi SP4N LAPOR (<a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>)</li> <li>- Surat elektronik (<a href="mailto:pta-palembang.go.id">pta-palembang.go.id</a>)</li> </ul> </li> </ol>  |

|    |                  |  |
|----|------------------|--|
|    |                  | <p>4. Secara tertulis melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ul> <p>5. Kotak saran.</p>  |
| 9. | Sarana Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Kepaniteraan Banding</li> <li>2. Petugas Meja 1 dan II</li> <li>3. Buku Registrasi Perkara</li> <li>4. Buku-buku keuangan perkara</li> <li>5. Komputer/Laptop</li> <li>6. Alat tulis kantor</li> </ol> |

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENETAPAN MAJELIS HAKIM DAN PENUNJUKAN PANITERA SIDANG**

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|-----|---|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | Berkas perkara banding telah didaftar/diregistrasi  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja II menyerahkan berkas perkara banding kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang oleh Panitera Muda Banding dilengkapi dengan instrument PMH dan SPPP.</li> <li>2. Ketua membaca dan meneliti berkas perkara serta menunjuk Majelis Hakim dan menyerahkan kepada Panmud Banding untuk dibuatkan penetapannya di Meja 1.</li> <li>3. Petugas Meja II membuat Penetapan Majelis Hakim sesuai yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan Tinggi Agama selanjutnya setelah divalidasi oleh Panitera. Penetapan Majelis Hakim dimintakan tandatangan Ketua Pengadilan Tinggi Agama.</li> <li>4. Petugas Meja II menyerahkan berkas perkara banding yang telah ada Penetapan Majelis Hakim kepada Panitera untuk dimintakan Penunjukan Panitera Pengganti yang bertugas membantu Majelis Hakim dalam persidangan.</li> <li>5. Petugas Meja II membuat Penetapan Panitera Pengganti sesuai yang ditunjuk oleh Panitera dan ditandatangani oleh Panitera</li> <li>6. Petugas meja II menyerahkan Berkas perkara Banding kepada Ketua Majelis, Hakim Anggota dan Panitera Pengganti</li> </ol> |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         | 1 hari kerja  |
| 4.  | Biaya atau Tarif                        | Biaya perkara banding dipungut pada Pengadilan Agama Pengaju  |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Perkara banding sudah ada PMH dan Penunjukan PP   |
| 6.  | Kompetensi Pelaksana                    | SDM yang berwenang dan kompeten dibidang kepaniteraan   |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)  |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</li> <li>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</li> <li>3. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi SIWAS (<a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a>)</li> <li>- Aplikasi SP4N LAPOR (<a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>)</li> <li>- Surat elektronik (<a href="mailto:pta-palembang.go.id">pta-palembang.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>4. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ul> </li> <li>5. Kotak saran.</li> </ol>  |
| 9.  | Sarana Prasarana                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kepaniteraan banding</li> <li>2. Petugas 1 dan II</li> <li>3. Komputer/Laptop</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN PERSIDANGAN PERKARA BANDING**

| No. | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|-----|---|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas perkara banding telah didaftar/diregister</li> <li>2. Telah ada Penetapan Majelis Hakim</li> <li>3. Telah ada Penunjukan Panitera Pengganti</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Majelis mempelajari berkas perkara dan menetapkan hari Sidang</li> <li>2. Panitera Pengganti membuat Penetapan Hari Sidang berdasarkan penetapan dari Ketua Majelis</li> <li>3. Ketua Majelis dan Hakim Anggota menelaah berkas perkara</li> <li>4. Majelis Hakim mengadakan sidang musyawarah.</li> <li>5. Panitera Pengganti menyiapkan kerangka putusan disampaikan kepada Hakim untuk membuat konsep putusan.</li> <li>6. Ketua Majelis/Hakim Anggota membuat konsep putusan.</li> <li>7. Panitera Pengganti membuat putusan/penetapan dan konsep yang diberikan oleh Ketua Majelis/Hakim Anggota.</li> <li>8. Sidang pembacaan putusan oleh Majelis Hakim dan penandatanganan putusan/penetapan.</li> <li>9. Panitera Pengganti membuat salinan putusan/penetapan.</li> <li>10. Ketua Majelis dibantu Panitera Pengganti meminitiasi berkas perkara.</li> <li>11. Berkas yang telah diminitiasi diserahkan oleh Panitera Pengganti kepada Panitera Muda Banding untuk dicatat dalam register dan dikirim kepada Pengadilan Agama Pengaju</li> </ol> |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         | 30 hari kerja  |
| 4.  | Biaya atau Tarif                        | Biaya perkara banding dipungut pada Pengadilan Agama pengaju   |
| 5.  | Produk Pelayanan                        | Perkara banding sudah diputus dan diminitiasi  |
| 6.  | Kompetensi pelaksana                    | Hakim dan SDM yang berwenang dan kompeten dalam melakukan persidangan Banding  |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)   |
| 8.  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</li> <li>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</li> <li>3. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi SIWAS (<a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a>)</li> <li>• Aplikasi SP4N LAPOR (<a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>)</li> <li>• Surat elektronik (<a href="mailto:pta-palembang.go.id">pta-palembang.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>4. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ul> </li> <li>5. Kotak saran.</li> </ol>   |
| 9.  | Sarana Prasarana                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Sidang</li> <li>2. Petugas Meja 1 dan II</li> <li>3. Komputer/Laptop</li> <li>4. Alat Tulis</li> </ol>   |

**STANDAR PELAYANAN**  
**PERSIDANGAN IZIN PERKARA BANDING PRODEO**

| NO. | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|-----|---|---|
| 1.  | Persyaratan pelayanan                   | Berkas bundel A dilampiri Berita Acara Pemeriksaan Prodeo.  |
| 2.  | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas bundel A dilampiri Berita Acara Pemeriksaan Prodeo diterima oleh Panmud Banding secara soft file melalui drive email atau mengunduh pada SIPP atau e-Court. Dalam hal berkas fisik (hard file), diterima oleh petugas pelayanan pendaftaran perkara pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Palembang dan diteruskan kepada subbagian tata saha dan rumah tangga untuk dilakukan pencatatan.</li> <li>2. Panitera Muda Banding menerima berkas dari subbagian tata saha dan rumah tangga, kemudian menyampaikannya kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama dilengkapi instrumen PMH.</li> <li>3. Ketua membaca dan meneliti berkas, serta menunjuk Majelis Hakim dan menyerahkan berkas tersebut kembali kepada Panitera Muda Banding.</li> <li>4. Panitera Muda Banding menyerahkan berkas perkara banding yang ditetapkan Majelis Hakim kepada Panitera.</li> <li>5. Panitera menunjuk Panitera Penganti dan menyerahkan berkas perkara kembali kepada Panitera Muda Banding.</li> <li>6. Panitera Muda Banding menyerahkan berkas kepada Panitera Pengganti yang ditunjuk untuk didistribusikan kepada Majelis Hakim.</li> <li>7. Ketua Majelis mempelajari berkas perkara dan menetapkan hari sidang.</li> <li>8. Panitera Pengganti membuat Penetapan Hari Sidang berdasar penetapan dari Ketua Majelis.</li> <li>9. Ketua Majelis dan Hakim Anggota menelaah berkas.</li> <li>10. Majelis Hakim mengadakan sidang musyawarah.</li> <li>11. Majelis Hakim membuat penetapan.</li> <li>12. Sidang pembacaan penetapan oleh Majelis Hakim dan menandatangani penetapan.</li> <li>13. Panitera Pengganti membuat salinan penetapan.</li> <li>14. Berkas diserahkan oleh Panitera Pengganti kepada Panitera Muda Banding untuk dicatat dalam register khusus dan dikirim kepada Pengadilan Agama Pengaju.</li> </ol> |
| 3.  | Waktu Pelayanan                         | 10 hari kerja   |
| 4.  | Biaya atau tarif                        | Tidak ada biaya   |
| 5.  | Produk pelayanan                        | Penetapan diizinkan atau tidak untuk berperkara pada tingkat banding secara prodeo.   |
| 6.  | Kompetensi pelaksana                    | Hakim dan aparaturnya yang berwenang dan kompeten memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan administrasi perkara prodeo, dan menguasai teknologi informasi.  |
| 7.  | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)  |
| 8.  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</li> <li>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</li> <li>3. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi SIWAS (<a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a>)</li> <li>- Aplikasi SP4N LAPOR (<a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>)</li> <li>- Surat elektronik (<a href="http://pta-palembang.go.id">pta-palembang.go.id</a>)</li> </ul> </li> <li>4. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ul> </li> <li>5. Kotak saran.</li> </ol>  |
| 9.  | Sarana prasarana                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>2. Ruang sidang</li> <li>3. Komputer/Laptop</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> </ol>  |

**STANDAR PELAYANAN PENGIRIMAN BERKAS BANDING**

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan                   | Berkas perkara banding telah diputus dan diminutasi   |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja II memeriksa kelengkapan minutasi dan jumlah bundel salinan putusan, kemudian membuat konsep surat pengantar pengiriman berkas perkara (bundel A dan salinan putusan) dan diserahkan kepada Panitera Muda Banding.</li> <li>2. Panitera Muda Banding meneliti surat pengantar pengiriman dan kelengkapan berkas yang akan dikirimkan.</li> <li>3. Panitera menandatangani surat pengantar pengiriman.</li> <li>4. Berkas perkara banding (bundel A dan salinan putusan) dikirimkan oleh petugas pengiriman produk pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Palembang ke Pengadilan Agama Pengaju menggunakan layanan pengiriman tercatat kilat khusus PT. Pos Indonesia.</li> <li>5. Data pengiriman berkas perkara dicatat pada aplikasi SIPP</li> </ol> |
| 3. | Waktu Pelayanan                         | 2 hari kerja  |
| 4. | Biaya atau tarif                        | Biaya perkara banding dipungut pada Pengadilan Agama pengaju.   |
| 5. | Produk pelayanan                        | Berkas perkara banding (bundel A dan salinan putusan) terkirim ke Pengadilan Agama Pengaju.   |
| 6. | Kompetensi pelaksana                    | SDM yang berwenang dan kompeten memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan administrasi perkara banding, mengoperasikan aplikasi SIPP, dapat berkomunikasi dengan baik, dan menguasai teknologi informasi.  |
| 7. | Perilaku Pelaksana                      | Menerapkan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) dan 3S (Senyum, Salam dan Sapa)  |
| 8. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon Kantor Pengadilan Tinggi Agama Palembang (0711) 351170</li> <li>2. Whatsapp Pengaduan 0813 6876 8811</li> <li>3. Secara elektronik melalui               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi SIWAS (<a href="https://siwas.mahkamahagung.go.id/">https://siwas.mahkamahagung.go.id/</a>)</li> <li>b. Aplikasi SP4N LAPOR (<a href="https://www.lapor.go.id/">https://www.lapor.go.id/</a>)</li> <li>c. Surat elektronik (<a href="http://pta-palembang.go.id">pta-palembang.go.id</a>)</li> </ol> </li> <li>4. Secara tertulis melalui:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Palembang</li> </ol> </li> <li>5. Kotak saran.</li> </ol>              |
| 9. | Sarana prasarana                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>2. Komputer/Laptop</li> <li>3. Aplikasi SIPP</li> <li>4. Alat tulis kantor</li> <li>5. Layanan pengiriman tercatat</li> </ol>   |