



**KETUA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG**

**KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG  
NOMOR : 0066/KPA.W13-A35/OT.01.4/II/SK/2024**

**TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PERADILAN  
PADA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG TAHUN 2024**

**KETUA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG**

- Menimbang :
- a. Bahwa sesuai dengan Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, dinyatakan "Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan";
  - b. Bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 20 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan "Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan";
  - c. Bahwa berdasarkan Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tanggal 9 Februari 2012 diwajibkan setiap satuan kerja untuk menyusun Standar Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan;
  - d. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
  - e. Bahwa sehubungan dengan butir a, b, c dan d tersebut di atas, dan untuk kepastian pelayanan bagi para pencari keadilan, maka dipandang perlu ditetapkan keputusan tentang standar pelayanan pada Pengadilan Agama Kab. Malang;
- Mengingat :
1. Herzien Inlandsch Reglement (H.I.R.);
  2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  4. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
  5. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit

- Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Mahkamah Agung No 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan;
  8. SK KMA Nomor KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan ;
  9. SK KMA Nomor 1-144/ KMA/SK/1/2011 tanggal 05 Januari 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
  10. SK KMA Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG NOMOR : 0066/KPA.W13-A35/OT.01.4//SK/2024 TANGGAL 02 Januari 2024 TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG
- Pertama : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Kabupaten Malang Nomor 6428/KPA.W13-A35/OT.01.4/X/SK/2023 tanggal 05 Oktober 2023 tentang Standar Pelayanan Peradilan Pada Pengadilan Agama Kab. Malang Tahun 2023;
- Kedua : Menerapkan standar pelayanan peradilan sebagaimana diatur dalam lampiran surat keputusan ini;
- Ketiga : Diinstruksikan kepada seluruh Pejabat dan Karyawan/Karyawati Pengadilan Agama Kabupaten Malang untuk melaksanakan Keputusan ini dengan penuh tanggung jawab;
- Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : KEPANJEN

Pada tanggal : 02 Januari 2024

Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang



Tembusan Surat Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Yang Mulia Ketua Mahkamah Agung RI;
2. Yang Mulia Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI;
3. Yang Mulia Ketua Pengadilan Tinggi Agama Surabaya;

Lampiran : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang  
Nomor : 0066/KPA.W13-A35/OT.01.4//SK/2024  
Tanggal : 02 Januari 2024

## **STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG**

### **I. KETENTUAN UMUM**

#### **A. Tujuan**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang bagi para pencari keadilan dan masyarakat.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan pada umumnya dan khususnya pada Pengadilan Agama Kab. Malang.

#### **B. Maksud**

1. Sebagai bagian dari komitmen Pengadilan Agama Kab. Malang kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Pegawai / Aparat Pengadilan Agama Kab. Malang
3. Sebagai tolok ukur bagi Pegawai / Aparat Pengadilan Agama Kab. Malang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

#### **C. Ruang Lingkup**

1. Pelayanan pengadilan yang diatur di dalam Standar Pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan pengadilan pada Pengadilan Agama Kab. Malang.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi :
  - a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya / tarif
  - e. Produk Pelayanan
  - f. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan / apresiasi
3. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) meliputi :
  - a. Dasar hukum
  - b. Sarana dan prasarana, dan / fasilitas
  - c. Kompetensi pelaksana
  - d. Pengawasan Internal
  - e. Jumlah Pelaksana
  - f. Jaminan Pelayanan
  - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - h. Evaluasi kinerja pelaksana
4. Secara umum Pengadilan Agama Kab. Malang menyediakan pelayanan sebagai berikut :
  - a. Pelayanan Administrasi Persidangan
  - b. Pelayanan Bantuan Hukum
  - c. Pelayanan Pengaduan
  - d. Pelayanan Permohonan Informasi
5. Segala ketentuan mengenai teknis hukum acara atau yang berkaitan dengan Putusan Pengadilan Agama Kab. Malang bukanlah obyek dari pelayanan pengadilan dan oleh

karenanya tidak termasuk dalam ruang lingkup pelayanan pengadilan yang dapat diadakan 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 Pengadilan Agama Kab. Malang berdasarkan peraturan-perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik.
4. Penyelenggara pelayanan pengadilan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Pengadilan Agama Kab. Malang 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 di Pengadilan Agama Kab. Malang.
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. Tegak, 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.
3. Jumlah pelaksana pelayanan terdiri dari 8 (delapan) orang
4. Penyelenggara pelayanan, pelaksana pelayanan dan keselamatan pelayanan memiliki SOP, aturan perilaku dan kode etik pelayanan publik serta jaminan keamanan.
5. Penyelenggara pelayanan dan pelaksana pelayanan peradilan melaksanakan pengawasan internal dan evaluasi kinerja secara periodik.

## **F. Pengaduan Atas Pelayanan Pengadilan**

1. Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik pada Pengadilan Agama Kab. Malang 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 Agama Kab. Malang.
3. Pengaduan disampaikan secara tertulis kepada Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang sebagai penyelenggara pelayanan pengadilan, melalui Wakil Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang 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. Petugas penerima pelayanan pengaduan atas pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang (Panitera Muda Hukum) 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 dalam hal ini melalui Wakil Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang 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 pelayanan melalui Wakil Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang sesuai dengan ketentuan, maka pengadu dapat menyampaikan laporan kepada Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI.
10. Badan Pengawasan MA dapat mengambil alih pengaduan atas pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang yang ditujukan kepada penyelenggara pelayanan 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. Penyelenggara pelayanan melalui Wakil Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang 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, dan status penanganan pengaduan.

## **G. Penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara Pelayanan Pengadilan**

1. Penyelenggara pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya.
2. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, 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 pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang) 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. Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang 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. Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan pengadilan pada Pengadilan Agama Kab. Malang 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**

1. Standar pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang disesuaikan dengan kondisi pada Pengadilan Agama Kab. Malang dan kebutuhan masyarakat pada wilayah hukum Pengadilan Agama Kab. Malang.
2. Penyusunan standar pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang mempertimbangkan luas wilayah hukum, moda transportasi, kebutuhan masyarakat dan kemampuan Pengadilan Agama Kab. Malang, terutama dalam menentukan waktu, besaran biaya dan sarana prasarana yang disediakan.
3. Penyusunan standar pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pemangku kepentingan.
4. Penyusunan standar pelayanan Pengadilan Agama Kab. Malang ini dilakukan dengan berpedoman pada UU Pelayanan Publik dan standar pelayanan pengadilan.

## **II. STANDAR PELAYANAN UMUM**

### **A. Pelayanan Persidangan**

1. Sidang Pengadilan Agama Kab. Malang dimulai pukul 09.00 WIB. Dalam hal sidang ditunda pelaksanaannya, maka Pengadilan Agama Kab. Malang / Majelis Hakim akan memberikan informasi mengenai alasan penundaan kepada para pencari keadilan maupun masyarakat umum.

2. Pemanggilan para pihak dilakukan oleh Petugas Pengadilan (Panitera Pengganti) agar masuk ke ruang sidang untuk pemeriksaan perkara berdasarkan sistem antrian.
3. Jadwal sidang telah diumumkan kepada masyarakat pada papan pengumuman Pengadilan Agama Kab. Malang, situs resmi Pengadilan Agama Kab. Malang ([www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)) dan media lainnya yang mudah dilihat masyarakat.
4. Pengadilan Agama Kab. Malang 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. Majelis Hakim Pengadilan Agama Kab. Malang wajib memutus dan termasuk melakukan pemberkasan (minutasi) perkara dalam jangka waktu maksimal 6 (enam) bulan terhitung sejak perkara didaftarkan.
6. Pencari keadilan dan masyarakat berhak memperoleh informasi dari Pengadilan Agama Kab. Malang mengenai perkembangan terakhir dari permohonan atau perkaranya melalui meja informasi, situs Pengadilan Agama Kab. Malang ([www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)) atau media informasi lainnya ([www.putusan.mahkamahagung.go.id](http://www.putusan.mahkamahagung.go.id))
7. Sarana Prasarana : Palu, Meja, Pembatas Pengunjung Sidang, Papan Nama, Bendera dan Lambang Negara, Kitab Suci, Tanda Peringatan Bahaya, Kalender, Jam Dinding, Komputer/Laptop, ATK, Berkas Persidangan, Pengeras Suara, Printer, SOP Persidangan, Berita Acara Sidang.

#### **B. Biaya Perkara**

1. Besarnya panjar biaya perkara pada Pengadilan Agama Kab. Malang ditetapkan melalui Surat Keputusan oleh Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang dan wajib diumumkan kepada masyarakat melalui papan pengumuman atau media informasi lain yang mudah diketahui masyarakat.
2. Masyarakat dikenakan biaya untuk proses perkara. 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.
3. Penentuan besar kecilnya panjar biaya perkara didasarkan pada banyaknya jumlah para pihak yang berperkara dan jauh dekatnya jarak tempuh ketempat para pihak yang dipanggil serta biaya proses, yang dipertanggungjawabkan dalam putusan.
4. Masyarakat dapat melakukan pembayaran biaya perkara melalui bank BRI Cabang Malang dengan rekening nomor 051601000775307 an. Pengadilan Agama Kab. Malang sesuai dengan Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor : 4 Tahun 2008.
5. Pengadilan Agama Kab. Malang hanya akan meminta penambahan biaya perkara dalam hal panjar yang telah dibayarkan telah tidak mencukupi.
6. Pengadilan Agama Kab. Malang 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).
7. Pengadilan Agama Kab. Malang menetapkan biaya pendaftaran upaya hukum banding dalam SKUM yang terdiri dari biaya pencatatan pernyataan banding, biaya banding yang ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Tinggi Agama Surabaya, biaya pengiriman uang melalui bank/kantor pos, ongkos kirim berkas dan biaya pemberitahuan berkas perkara kepada para pihak.
8. Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang 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.

9. Biaya permohonan kasasi untuk Mahkamah Agung harus dikirim oleh pemegang kas melalui Bank BNI Syariah Cabang Veteran - Jakarta Pusat; Rekening Nomor 179179175 dan bukti pengirimannya dilampirkan dalam berkas perkara yang bersangkutan.
10. Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang 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.
11. Sarana Prasarana : Aplikasi SIPP, Komputer/laptop, ATK, SKUM, Rekening bank, Mesin EDC/Barcode Pembayaran Digital, Meja, Kursi, Printer, Papan Panjar Biaya Perkara, Handsanitizer, SOP Biaya Perkara, Aplikasi Keuangan.

**C. Pelayanan Bantuan Hukum (SEMA Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Bantuan Hukum jo. Perma Nomor 1 Tahun 2014)**

1. Masyarakat dapat menggunakan layanan bantuan hukum yang tersedia pada kantor Pengadilan Agama Kab. Malang.
2. Pengadilan Agama Kab. Malang menyediakan Pos Bantuan Hukum (Posbakum) yang mudah diakses oleh pihak-pihak yang tidak mampu.
3. Pengadilan memberikan layanan pembebasan biaya perkara (prodeo) kepada pihak-pihak yang tidak mampu dengan mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan atau kepada Ketua Majelis Hakim.
4. Penggugat berhak mendapatkan semua jenis pelayanan secara cuma-cuma yang berkaitan dengan pemeriksaan perkara prodeo. Komponen biaya prodeo meliputi antara lain : biaya pemanggilan, biaya pemberitahuan isi putusan, biaya saksi/saksi ahli, biaya materai, biaya alat tulis kantor, biaya penggandaan/fotokopi, biaya pemberkasan dan biaya pengiriman berkas.
5. Bagi masyarakat yang tidak mampu dapat mengajukan surat permohonan 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, diketahui oleh Camat;
  - 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 Kab. Malang.
6. Jika pemohon prodeo tidak dapat menulis atau membaca maka permohonan beracara secara prodeo dapat diajukan secara lisan dengan menghadap Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang.
7. Prosedur permohonan berperkara secara prodeo:
  - a. Permohonan diajukan secara lisan atau tertulis kepada Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang dengan dilampiri dokumen pendukung.
  - b. Dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari sejak permohonan itu dicatat oleh 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.
  - c. Dalam tenggang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pemeriksaan, Pengadilan Agama Kab. Malang mengirimkan berita acara hasil pemeriksaan dilampiri permohonan izin beracara secara prodeo dan dokumen pendukung ke Pengadilan,

yang berwenang memutus perkara yang dimohonkan tersebut, untuk diputus apakah dikabulkan atau tidak.

- d. 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.
  - e. Jika ternyata pemohon orang yang mampu maka diberikan penetapan tidak dapat berperkara secara prodeo dan pemohon harus membayar biaya seperti layaknya berperkara secara umum.
8. Pengadilan Agama Kab. Malang 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.
  9. Sarana Prasarana : Komputer/laptop, ATK, Printer, Meja, Kursi, Formulir-Formulir, SOP Posbakum, Buku Register.

#### **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
2. Pengadilan Agama Kab. Malang menyediakan meja pengaduan untuk menerima pengaduan dari masyarakat atau pencari keadilan tentang mengenai penyelenggaraan peradilan termasuk pelayanan publik dan atau perilaku aparat Pengadilan Agama Kab. Malang. 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 Agama Kab. Malang
3. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui Kotak Saran di Pengadilan Agama Kab. Malang, atau melalui situs Pengadilan Agama Kab. Malang ([www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)), e-mail : [pa.kab.malang@gmail.com](mailto:pa.kab.malang@gmail.com) atau melalui HP nomor : 08123321525 atau dapat pula menyampaikan pengaduan melalui meja pengaduan, situs Badan Pengawasan MA ([http://bawas.mahkamahagung.go.id/web\\_bawas/](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 Agama Kab. Malang (Wakil Ketua PA Kab. Malang) 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 Petugas meja pengaduan.
6. Pengadilan Agama Kab. Malang wajib memeriksa dan memberitahukan status pengaduan kepada pelapor selambat-lambatnya dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan didaftar di agenda Petugas meja pengaduan. Dalam hal pemeriksaan belum selesai dilakukan dalam jangka waktu tersebut maka Pengadilan Agama Kab. Malang

(Wakil Ketua PA Kab. Malang) wajib memberitahukan alasan penundaan tersebut kepada pelapor melalui surat, atau alat komunikasi lainnya.

7. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Printer, ATK, Komputer/Laptop, Handphone, Aplikasi Pengaduan/SIWAS MA RI, Sop Pengaduan, Formulir, Buku Register.

#### **E. Pelayanan Informasi**

1. Dasar Hukum :
  - a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
  - b. SK KMA Nomor 144/KMA/SK/III/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan
  - c. SK KMA Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Pengadilan
2. Pengadilan menyediakan informasi antara lain mengenai :
  - a. hak-hak para pihak yang berhubungan dengan peradilan, antara lain hak mendapat bantuan hukum, hak atas perkara cuma-cuma, serta hak-hak pokok dalam proses persidangan;
  - b. tata cara pengaduan dugaan pelanggaran yang dilakukan hakim dan pegawai;
  - c. hak-hak pelapor dugaan pelanggaran hakim dan pegawai;
  - d. tata cara memperoleh pelayanan informasi, dan;
  - e. informasi lain yang berdasarkan SK-1-144 Tahun 2011 merupakan informasi publik.
3. Pengadilan Agama Kab. Malang menyediakan akses informasi terhadap putusan secara online atau melalui situs pengadilan Agama Kab. Malang ([www.pa-malangkab.go.id](http://www.pa-malangkab.go.id)) atau media informasi lainnya ([www.direktoriputusan.mahkamahagung.go.id](http://www.direktoriputusan.mahkamahagung.go.id)), dengan melakukan proses pengaburan terhadap identitas pihak-pihak yang tercantum dalam putusan.
4. Masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi melalui petugas pada Meja Informasi.
5. Pengadilan Agama Kab. Malang memberikan jawaban dapat ditindaklanjuti atau tidaknya permohonan informasi selambat lambatnya 6 (enam) hari kerja.
6. Pengadilan Agama Kab. Malang wajib memberikan informasi yang diminta selambatlambatnya dalam jangka waktu 13 (tiga belas) hari kerja sejak permohonan informasi dimohonkan.
7. Pengadilan Agama Kab. Malang dapat meminta perpanjangan waktu bila diperlukan proses pengaburan informasi atau informasi yang diperlukan sulit ditemukan atau memiliki volume besar sehingga memerlukan waktu untuk menggandakannya.
8. Pemohon dapat mengajukan keberatan jika Pengadilan Agama Kab. Malang menolak permohonan informasi yang diajukan, paling lambat 5 (lima) hari melalui meja informasi.
9. Pengadilan Agama Kab. Malang akan memungut biaya penyalinan informasi dengan biaya yang wajar sesuai dengan standar wilayah setempat dan tidak memungut biaya lainnya.
10. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Aplikasi SIPP, Printer, ATK, Formulir, Buku Register.

### **III. STANDAR PELAYANAN PADA PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG**

#### **A. Dasar Hukum**

1. HIR/Rbg
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
4. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung
5. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman
6. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama
7. Kompilasi Hukum Islam

8. KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Teknis Administrasi dan Teknis Peradilan Agama
9. PERMA Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok
10. PERMA Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
11. SEMA No. 3 Tahun 1998 tentang Penyelesaian Perkara
12. Penetapan MARI Nomor: KMA/095/X/2006).
13. Surat Edaran TUADA ULDILTUN MARINo.MA/KUMDIL/8810/1987
14. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 138/KMA/SK/IX/2009 tentang Jangka Waktu Penanganan Perkara pada Mahkamah Agung Republik Indonesia

## **B. Pelayanan Permohonan**

1. Pemohon yang tidak dapat membaca dan menulis berhak mendapatkan bantuan hukum dari petugas piket di Pengadilan Agama Kab. Malang yang akan membantu Pemohon untuk menyusun Surat Permohonannya.
2. Pemohon menyampaikan permohonan kepada Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang sesuai tempat tinggal Pemohon. Pengadilan mendaftarkan permohonan dalam buku register dan memberi nomor urut setelah pemohon membayar panjar biaya perkara yang besarnya sudah ditentukan dalam SKUM. Khusus untuk permohonan pengangkatan/ adopsi anak, Surat Permohonan diajukan kepada Ketua Pengadilan Agama yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal anak yang hendak diangkat.
3. Jenis-jenis permohonan yang dapat diajukan melalui Pengadilan Agama Kab. Malang, yaitu :
  - a. Permohonan pengangkatan wali bagi anak yang belum berumur 18 tahun atau belum pernah melangsungkan perkawinan yang tidak berada di bawah kekuasaan orang tua.
  - b. Permohonan pengangkatan wali/pengampu bagi orang dewasa yang kurang ingatannya atau orang dewasa yang tidak bisa mengurus hartanya lagi, misalnya karena pikun.
  - c. Permohonan dispensasi kawin bagi pria yang belum mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun dan bagi wanita yang belum mencapai umur 16 (enam belas) tahun.
  - d. Permohonan izin kawin bagi calon mempelai yang belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun.
  - e. Permohonan pengangkatan anak.
  - f. Permohonan untuk menunjuk seorang atau beberapa orang wasit (arbiter) oleh karena para pihak tidak bisa atau tidak bersedia untuk menunjuk wasit (arbiter).
  - g. Permohonan sita atas harta bersama tanpa adanya gugatan cerai dalam hal salah satu dari suami isteri.
  - h. Melakukan perbuatan yang merugikan dan membahayakan harta bersama seperti judi, mabuk, boros dan sebagainya.
  - i. Permohonan izin untuk menjual harta bersama yang berada dalam status sita untuk kepentingan keluarga.
  - j. Permohonan agar seseorang dinyatakan dalam keadaan mafqud.
  - k. Permohonan penetapan ahli waris.
  - l. Permohonan penetapan wali adhal, apabila wali nikah calon mempelai wanita yang akan melangsungkan perkawinan tidak mau menjadi wali dalam perkawinan tersebut.
  - m. Permohonan pencabutan surat penolakan perkawinan dari Pegawai Pencatat Nikah.
  - n. Permohonan pencegahan perkawinan, apabila calon mempelai atau salah satu calon mempelai tidak memenuhi syarat-syarat perkawinan.
  - o. Permohonan pembatalan perkawinan, apabila perkawinan telah dilangsungkan, sedangkan calon mempelai atau salah satu calon mempelai tidak memenuhi syarat-syarat perkawinan.
  - p. Permohonan itsbat kesaksian rukyat hilal.

4. Aplikasi SIPP, Komputer/laptop, ATK, Meja, Kursi, Printer, Papan Panjar Biaya Perkara, Formulir Permohonan, Berkas Persyaratan Permohonan.

### **C. Pelayanan Gugatan**

1. Para pihak dapat mengajukan gugatan dengan menyerahkan surat gugatan kepada Petugas Meja Pertama sebanyak jumlah pihak, ditambah 4 (empat) rangkap untuk Majelis Hakim dan arsip. Dokumen yang perlu diserahkan adalah :
  - a. Surat gugatan atau surat permohonan yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang.
  - b. Surat Kuasa Khusus (dalam hal Penggugat atau Pemohon menguasai kepada pihak lain).
  - c. Fotokopi Kartu Anggota Advokat bagi yang menggunakan jasa advokat.
  - d. Bagi pihak yang menggunakan perwakilan selain advokat (Kuasa Insidentil), harus ada surat keterangan tentang hubungan keluarga dari Kepala Desa/ Lurah dan/atau surat izin khusus dari atasan bagi PNS dan Anggota TNI/Polri.
  - e. Salinan putusan (untuk permohonan eksekusi).
  - f. Salinan surat-surat yang dibuat di luar negeri yang disahkan oleh Kedutaan atau perwakilan Indonesia di negara tersebut, dan telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia oleh penerjemah yang disumpah.
2. Penggugat yang tidak dapat membaca dan menulis, dapat mengajukan gugatannya secara lisan di hadapan Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang dan wajib dicatat oleh Pengadilan Agama Kab. Malang.
3. Petugas Meja Pertama menaksir panjar biaya perkara yang kemudian ditulis dalam Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM). Pihak pemohon atau penggugat tidak akan diminta untuk membayar apapun yang tidak tertera dalam SKUM.
4. Penaksiran panjar biaya perkara mempertimbangkan :
  - a. Jumlah pihak yang berperkara.
  - b. Jarak tempat tinggal dan kondisi daerah para pihak (radius).
  - c. Untuk perkara cerai talak harus diperhitungkan juga biaya pemanggilan para pihak untuk sidang ikrar talak.
  - d. Biaya pemanggilan para pihak untuk menghadiri proses mediasi lebih dahulu dibebankan kepada pihak Penggugat melalui uang panjar biaya perkara.
5. Bagi masyarakat yang tidak mampu dapat mengajukan permohonan berperkara secara prodeo (cuma-cuma) kepada Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang. (Lihat bagian II.B tentang biaya perkara)
6. Penggugat menerima Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM) dalam rangkap 4 (empat) dari Petugas Meja Pertama yang berisi informasi mengenai rincian panjar biaya perkara yang harus dibayar.
7. Penggugat melakukan pembayaran panjar biaya perkara melalui bank yang ditunjuk oleh Pengadilan.
8. Penggugat menyerahkan bukti pembayaran berikut SKUM kepada Pemegang Kas untuk diberi tanda lunas serta surat gugatan atau permohonan.
9. Berkas yang telah memiliki tanda lunas diserahkan kepada petugas Meja Kedua untuk diberikan nomor register.
10. Lamanya proses pendaftaran perkara, dalam hal berkas-berkas telah terpenuhi, adalah paling lama 1 (satu) hari.
11. Sarana Prasarana : Aplikasi SIPP, Komputer/laptop, ATK, Meja, Kursi, Printer, Papan Panjar Biaya Perkara, Formulir Gugatan, Berkas Persyaratan Gugatan.

#### **D. Gugatan Class Action (Kelompok)**

1. Gugatan perwakilan kelompok dapat diajukan dalam perkara wakaf, zakat, infaq dan shadaqah.
2. Penggugat mengajukan surat gugatan kelompok mengacu pada persyaratan persyaratan yang diatur oleh hukum acara perdata yang berlaku, dan harus memuat :
  - a. Identitas lengkap dan jelas dari wakil kelompok.
  - b. Definisi kelompok secara rinci dan spesifik walaupun tanpa menyebutkan nama anggota kelompok satu-persatu.
  - c. Keterangan tentang anggota kelompok yang diperlukan dalam kaitan dengan kewajiban melakukan pemberitahuan.
3. Untuk mewakili kepentingan hukum anggota kelompok, wakil kelompok tidak dipersyaratkan memperoleh surat kuasa khusus dari anggota.
4. Hakim memutuskan apakah gugatan perwakilan yang diajukan sah atau tidak. Apabila penggunaan prosedur gugatan perwakilan kelompok dinyatakan sah, maka Hakim segera memerintahkan Penggugat mengajukan usulan model pemberitahuan untuk memperoleh persetujuan Hakim. Apabila penggunaan tata cara gugatan perwakilan kelompok dinyatakan tidak sah, maka pemeriksaan gugatan dihentikan dengan suatu putusan Hakim.
5. Dalam proses perkara tersebut Hakim wajib mendorong para pihak untuk menyelesaikan perkara dimaksud melalui perdamaian, baik pada awal persidangan maupun selama berlangsungnya pemeriksaan perkara.
6. Pengadilan wajib melakukan pemberitahuan kepada anggota kelompok pada tahap-tahap :
  - a. Segera setelah Hakim memutuskan bahwa pengajuan tata cara gugatan perwakilan kelompok dinyatakan sah, selanjutnya anggota kelompok dapat membuat pernyataan keluar.
  - b. Pada tahap penyelesaian dan pendistribusian ganti rugi ketika gugatan dikabulkan.
7. Apabila gugatan ganti rugi dikabulkan, Hakim wajib memutuskan jumlah ganti rugi secara rinci, penentuan kelompok dan/atau sub kelompok yang berhak, mekanisme pendistribusian ganti rugi dan langkah-langkah yang wajib ditempuh oleh wakil kelompok dalam proses penetapan dan pendistribusian seperti halnya kewajiban melakukan pemberitahuan atau notifikasi.
8. Sarana Prasarana : Aplikasi SIPP, Komputer/laptop, ATK, Meja, Kursi, Printer, Papan Panjar Biaya Perkara, Formulir Gugatan, Berkas Persyaratan Gugatan.

#### **E. Pelayanan Administrasi Persidangan**

1. Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang menetapkan Majelis Hakim yang akan menyidangkan perkara selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak perkara didaftarkan.
2. Ketua Majelis Hakim sudah menetapkan hari sidang pertama selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja. Dalam menetapkan hari sidang, Ketua Majelis Hakim harus memperhatikan jauh-dekatnya tempat tinggal para pihak yang berperkara dengan tempat persidangan.
3. Untuk para pihak yang berdomisili di luar negeri maka tenggang waktu antara pemanggilan dengan persidangan sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan sejak surat permohonan pemanggilan dikirimkan.
4. Untuk pemeriksaan perkara cerai dilakukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal surat gugatan didaftarkan di kepaniteraan Pengadilan Agama Kab. Malang.
5. Pengadilan mengumumkan jadwal persidangan dan penundaan sidang (dengan mencantumkan alasan penundaan) pada papan pengumuman pengadilan atau media lain yang mudah diakses oleh masyarakat.

6. Pengadilan menyediakan salinan putusan pengadilan kepada para pihak, paling lama 14 (empat belas hari) setelah putusan dibacakan di muka persidangan. Bagi para pihak yang tidak hadir pada sidang pembacaan putusan. Pengadilan wajib memberitahukan paling lama 14 (empat belas hari) setelah putusan dibacakan di muka persidangan
7. Sarana Prasarana : Palu, Meja, Pembatas Pengunjung Sidang, Papan Nama, Bendera dan Lambang Negara, Kitab Suci, Tanda Peringatan Bahaya, Kalender, Jam Dinding, Komputer/Laptop, ATK, Berkas Persidangan, Pengeras Suara, Printer, SOP Persidangan.

#### **F. Pelayanan Mediasi**

1. Mediasi dalam Persidangan :
  - a. Pengadilan Agama Kab. Malang memberikan layanan mediasi bagi para pihak dalam persidangan dan tidak dipungut biaya.
  - b. Para pihak dapat memilih mediator berdasarkan daftar nama mediator yang disediakan oleh Pengadilan, yang memuat sekurang-kurangnya 5 (lima) nama mediator dan disertai dengan latar belakang pendidikan atau pengalaman para mediator.
  - c. Para pihak dapat memilih mediator yang bukan hakim, maka biaya mediator menjadi beban para pihak.
  - d. Jika para pihak gagal memilih mediator, ketua majelis hakim akan segera menunjuk hakim bukan pemeriksa pokok perkara yang bersertifikat pada pengadilan yang sama untuk menjalankan fungsi mediator.
  - e. Pengadilan menyediakan ruangan khusus mediasi yang bersifat tertutup dengan tidak dipungut biaya.
2. Mediasi di luar persidangan :
  - a. Masyarakat yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketa mereka melalui mediator bersertifikat di luar Pengadilan.
  - b. Apabila telah tercapai kesepakatan perdamaian maka dapat mengajukan Gugatan kepada pengadilan yang berwenang untuk memperoleh Akta Perdamaian
  - c. Pengadilan menerbitkan Akta Perdamaian setelah para pihak mendaftarkan gugatan mereka di Pengadilan dengan melampirkan hasil kesepakatan mediasi dan sertifikat mediator.
3. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Printer, Papan Nama Daftar Mediator, Buku Register Mediasi, Aplikasi SIPP.

#### **G. Pelayanan Sidang Keliling**

1. Sidang keliling adalah sidang pengadilan yang dilaksanakan di luar gedung pengadilan yang diperuntukan bagi masyarakat yang mengalami hambatan untuk datang ke kantor pengadilan karena alasan jarak, transportasi dan biaya.
2. Semua orang dapat mengajukan perkaranya untuk diselesaikan melalui pelayanan sidang keliling oleh pengadilan setempat. Namun demikian, tidak semua pengadilan melaksanakan sidang keliling, terutama pengadilan yang berada di ibukota propinsi.
3. Semua perkara pada dasarnya dapat diajukan melalui sidang keliling, akan tetapi karena keterbatasan pada pelayanan sidang keliling, maka perkara yang dapat diajukan melalui sidang keliling, di antaranya adalah :
  - a. Itsbat nikah : pengesahan/pencacatan nikah bagi pernikahan yang tidak terdaftar di KUA.
  - b. Cerai gugat : gugatan cerai yang diajukan oleh istri
  - c. Cerai talak : permohonan cerai yang diajukan oleh suami
  - d. Penggabungan perkara Itsbat dan cerai gugat/cerai talak apabila pernikahan tidak tercatat dan akan mengajukan perceraian.
  - e. Hak asuh anak: Gugatan atau permohonan hak asuh anak yang belum dewasa.
  - f. Penetapan ahli waris: Permohonan untuk menetapkan ahli waris yang sah.

4. Sidang keliling dilaksanakan di tempat-tempat yang representatif pada lokasi dimana sidang diadakan antara lain di balai desa, kantor kecamatan, kantor KUA, atau tempat fasilitas umum yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pengadilan.
5. Pengadilan Agama Kab. Malang mengumumkan waktu, tempat dan biaya sidang keliling melalui media pengumuman di pengadilan dan pada lokasi dimana sidang keliling akan dilaksanakan.
6. Persyaratan administrasi yang perlu dilengkapi untuk mengajukan perkara pada sidang keliling adalah :
  - a. Surat gugatan atau permohonan
  - b. Kelengkapan dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan perkara yang diajukan. (Lihat poin IV.B dan C).
  - c. Membayar panjar biaya perkara yang telah ditetapkan oleh Pengadilan. Bagi yang tidak mampu membayar maka dapat mengajukan prodeo atau berperkara secara gratis (lihat panduan cara mengajukan prodeo).
  - d. Pada saat pelaksanaan Persidangan Pemohon/penggugat harus membawa minimal 2 (dua) orang saksi yang mengetahui permasalahan penggugat/pemohon.
  - e. Menyerahkan semua persyaratan yang sudah lengkap tersebut di atas ke kantor pengadilan baik secara pribadi atau perwakilan yang ditunjuk.
  - f. Setelah persyaratan diserahkan, minta tanda bukti pembayaran (SKUM), dan satu salinan surat gugatan/permohonan yang telah diberi nomor perkara.
7. Setelah perkara diputus, salinan putusan bisa diambil di Pengadilan atau di tempat sidang keliling.
8. Sarana Prasarana : Ruang Sidang, Ruang Tunggu Sidang, Palu, Meja, Pembatas Pengunjung Sidang, Papan Nama, Bendera dan Lambang Negara, Kitab Suci, Tanda Peringatan Bahaya, Kalender, Jam Dinding, Komputer/Laptop, ATK, Berkas Persidangan, Pengeras Suara, Printer, SOP Persidangan.

#### **H. Itsbat Rukyatul Hilal**

1. Pemohon (Kantor Kementerian Agama Kab. Malang) mengajukan permohonan itsbat kesaksian rukyat hilal kepada Pengadilan Agama Kab. Malang.
2. Panitera atau petugas yang ditunjuk mencatat permohonan tersebut dalam register khusus untuk itu.
3. Sidang itsbat rukyat hilal dilaksanakan di tempat rukyat hilal (sidang di tempat), dilakukan dengan cepat dan sederhana, sesuai dengan kondisi setempat.
4. Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang menunjuk hakim majelis atau hakim tunggal untuk menyidangkan permohonan tersebut
5. Hakim yang bertugas harus menyaksikan kegiatan pelaksanaan rukyat hilal.
6. Pelaksanaan rukyat hilal harus sesuai dengan data yang diterbitkan oleh Badan Hisab Rukyat (BHR) Kementerian Agama RI.
7. Semua biaya yang timbul akibat permohonan tersebut dibebankan kepada anggaran negara.
8. Sarana Prasarana : Buku Register, Meja, Kursi, Printer, ATK, Alat dokumentasi Rukyatul Hilal.

#### **I. Pelayanan Administrasi Upaya Hukum**

1. Pelayanan Administrasi Perkara Banding
  - a. Para Pihak dapat mengajukan permohonan banding kepada Petugas Meja Pertama dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender setelah putusan diucapkan atau setelah diberitahukan dalam hal putusan tersebut diucapkan diluar hadir.

- b. Pengadilan mendaftarkan perkara dan memberikan Akta Pernyataan Banding kepada Pemohon Banding apabila panjar biaya banding telah dibayar lunas.
- c. 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).
- d. Pengadilan menyampaikan permohonan banding kepada Pihak Terbanding dalam waktu 7 (tujuh) hari kalender, tanpa perlu menunggu diterimanya memori banding.
- e. Pengadilan Agama Kab. Malang mengirimkan berkas banding (Berkas A dan B) ke Pengadilan Tinggi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan banding diajukan.
- f. Pemohon banding dapat melakukan pencabutan permohonan banding dengan mengajukan kepada Ketua Pengadilan Agama yang ditanda tangani oleh pembanding (harus diketahui oleh prinsipal apabila permohonan banding diajukan oleh kuasanya) dengan menyertakan akta panitera.
- g. Pengadilan Agama Kab. Malang setelah menerima salinan putusan Pengadilan Tinggi Agama Surabaya diwajibkan mengirimkan pemberitahuan isi putusan kepada para pihak. Panitera wajib membuat akta pemberitahuan putusan dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah menerima salinan putusan tersebut.
- h. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Printer, Aplikasi SIPP, Berkas Perkara Banding, Berkas Persyaratan Banding, Instrumen Taksiran, Buku Register, Relaas,dll.

## 2. Pelayanan Administrasi Perkara Kasasi

- a. Permohonan kasasi dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender setelah putusan atau penetapan Pengadilan diucapkan dan diberitahukan (dalam hal putusan tersebut diucapkan di luar hadirnya).
- b. Pemohon kasasi menerima SKUM yang dicap/stempel Lunas oleh Pemegang Kas setelah menyerahkan bukti pembayaran.
- c. Petugas Meja Pendaftaran mendaftarkan permohonan kasasi dan menyerahkan akta pernyataan kasasi yang dilampirkan pada berkas perkara.
- d. Pengadilan Agama Kab. Malang menyampaikan permohonan kasasi dalam waktu 7 (tujuh) hari kepada pihak lawan.
- e. Memori kasasi selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari sesudah pernyataan kasasi harus sudah diterima pada kepaniteraan Pengadilan Agama Kab. Malang.
- f. Panitera wajib memberikan tanda terima atas penerimaan memori kasasi dan dalam waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kalender salinan memori kasasi tersebut disampaikan kepada pihak lawan dalam perkara yang dimaksud.
- g. Jawaban atau kontra memori kasasi selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender sesudah disampaikannya memori kasasi harus sudah diterima pada kepaniteraan pengadilan negeri untuk disampaikan pihak lawannya.
- h. Sebelum berkas perkara dikirim ke Mahkamah Agung diberikan kesempatan kepada kedua belah untuk mempelajari/memeriksa berkas perkara (inzage) dan dituangkan dalam akta.
- i. Pengadilan Agama Kab. Malang dalam waktu 65 (enam puluh lima) hari sejak permohonan kasasi diajukan, harus sudah mengirimkan berkas kasasi (Berkas A dan B) ke Mahkamah Agung.
- j. Pencabutan permohonan kasasi diajukan kepada Ketua Pengadilan Agama yang ditanda tangani oleh pemohon kasasi (harus diketahui oleh prinsipal apabila permohonan kasasi diajukan oleh kuasanya) dengan menyertakan akta panitera.

- k. Pencabutan permohonan kasasi harus segera dikirim oleh Panitera ke Mahkamah Agung disertai akta pencabutan yang ditandatangani oleh Panitera.
  - l. Mahkamah Agung wajib mengirimkan salinan putusan kepada Pengadilan Agama untuk diberitahukan kepada Para Pihak paling lambat dalam waktu 2 (dua) hari untuk perkara yang berdasarkan oleh peraturan perundang-undangan harus selesai dalam waktu 30 (tiga puluh) hari dan 2 (dua) bulan untuk perkara yang tidak bersifat prioritas.
  - m. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Printer, Aplikasi SIPP, Berkas Perkara Kasasi, Berkas Persyaratan Kasasi, Instrumen Taksiran Panjar Biaya, Buku Register, Relas,dll.
3. Pelayanan Administrasi Perkara Peninjauan Kembali
- a. Permohonan peninjauan kembali dapat diajukan dalam waktu 180 (seratus delapan puluh) hari kalender.
  - b. Pemohon kasasi menyerahkan tanda bukti pembayaran panjar biaya perkara dan menerima SKUM yang telah dibubuhi cap stempel lunas dari Pemegang Kas.
  - c. Pengadilan pada hari itu juga wajib membuat akta pernyataan peninjauan kembali yang dilampirkan pada berkas perkara dan meregister permohonan peninjauan kembali.
  - d. Selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari panitera wajib memberitahukan tentang permohonan PK kepada pihak lawannya dengan memberikan/mengirimkan salinan permohonan peninjauan kembali beserta alasan-alasannya kepada pihak lawan.
  - e. Jawaban/tanggapan atas alasan peninjauan kembali selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak alasan PK tersebut diterima harus sudah diterima kepaniteraan untuk disampaikan pihak lawan.
  - f. Jawaban/tanggapan atas alasan PK yang diterima kepaniteraan pengadilan harus dibubuhi hari dan tanggal penerimaan yang dinyatakan diatas surat jawaban tersebut.
  - g. Pencabutan permohonan peninjauan kembali diajukan kepada Ketua Pengadilan yang ditandatangani oleh pemohon peninjauan kembali (harus diketahui oleh pemohon apabila permohonan peninjauan kembali diajukan oleh kuasanya) dengan menyertakan akta panitera.
  - h. Pencabutan permohonan peninjauan kembali harus segera dikirim oleh Panitera ke Mahkamah Agung disertai akta pencabutan yang ditandatangani oleh Panitera.
  - i. Dalam hal perkara telah diputus, Mahkamah Agung wajib mengirimkan salinan putusan pada Pengadilan Agama pengaju untuk diberitahukan kepada Para Pihak paling lambat dalam waktu 2 (dua) hari untuk perkara yang berdasarkan oleh peraturan perundang-undangan harus selesai dalam waktu 30 (tiga puluh) hari dan 2 (dua) bulan untuk perkara yang tidak bersifat prioritas.
  - j. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Printer, Aplikasi SIPP, Berkas Peninjauan Kembali, Berkas Persyaratan Peninjauan Kembali, Instrumen Taksiran Panjar Biaya, Buku Register, Relas,dll.
4. Pelayanan Administrasi Eksekusi
- a. Masyarakat yang telah memiliki putusan Pengadilan Agama Kab. Malang yang berkekuatan hukum tetap dapat mengajukan permohonan eksekusi atas putusan tersebut.
  - b. Pemohon eksekusi mengajukan permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang.
  - c. Pengadilan Agama Kab. Malang harus menetapkan biaya panjar eksekusi yang ditentukan dalam SKUM yang berisi komponen biaya eksekusi, yaitu : biaya materai penetapan Eksekusi, biaya pemberitahuan Aanmaning/teguran tertulis kepada Termohon Eksekusi, biaya pelaksanaan eksekusi (terdiri dari biaya Pelaksanaan

eksekusi/pengosongan, biaya sita eksekusi/angkat sita/CB), biaya penyampaian Salinan Berita Acara Sita kepada para pihak dan desa/kelurahan, biaya pemberitahuan dan pencatatan eksekusi ke Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan biaya sewa kendaraan.

- d. Pengadilan Agama Kab. Malang harus segera mengeluarkan penetapan eksekusi sejak permohonan diterima. Penetapan tersebut menyatakan bahwa permohonan eksekusi tersebut dapat dieksekusi (*executable*) atau tidak dapat dieksekusi (*non executable*).
- e. Jika setelah ditempuh langkah-langkah sesuai ketentuan perundangan dan ternyata pihak yang kalah tetap tidak mau melaksanakan putusan hakim, maka Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang membuat penetapan eksekusi.
- f. Pemohon eksekusi wajib membayar panjar terlebih dahulu agar eksekusi dapat dilaksanakan. Jika biaya tidak mencukupi maka Pemohon dapat dimintakan biaya tambahan pelaksanaan eksekusi oleh Pengadilan Agama Kab. Malang dengan disertai tanda bukti pembayaran berikut rincian komponen biaya.
- g. Setiap perintah eksekusi yang dikeluarkan oleh Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang harus dalam bentuk tertulis dan memperhatikan tenggang waktu yang cukup sekurang-kurangnya 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan eksekusi.
- h. Sarana Prasarana : Meja, Kursi, Komputer/Laptop, Printer, Aplikasi SIPP, Berkas Perkara KEksekusi, Berkas Persyaratan Eksekusi, Instrumen Taksiran Panjar Biaya, Buku Register, Relaas, Surat Pemberitahuan Eksekusi, Berita Acara Eksekusi, dll.

#### IV. STANDAR PELAYANAN PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT) DAN PROSES PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

##### A. STANDAR PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE POINT)

NO.	JENIS LAYANAN	PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU DAN DURASI PELAYANAN	BIAYA/TARIF	PRODUK	PENGELOLAAN PENGADUAN / SARAN
1.	Pendaftaran Perkara	Sesuai jenis perkara yang didaftarkan; contoh Perkara Perceraian: 1. KTP / Domisili 2. Buku Nikah	1. Manual 2. Elektronik	07.30 WIB - 16.00 WIB Durasi: Max: 10 menit	Sesuai dengan radius(SK Ketua tentang radius) atau dapat dihitung v ia E-SKUM	1. Perkara telah terdaftar dalam sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) 2. AREMA PLUS CARD.	1. Kotak Pengaduan dan Saran 2. Meja Pengaduan 3. WA (08113686767) 4. E-mail (pa.kab.malang@gmail.com) 5. SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id) 6. LAPOR (www.lapor.go.id)
2.	Pelayanan E-Court, E - Litigasi dan Gugatan Mandiri	Sesuai jenis layanan yang didaftarkan; contoh E-Court: KTP / KTA, Berita Acara Sumpah (Advokat), Nomor rekening dan Email.	Akses aplikasi E-court Mahkamah Agung RI online atau di Loket 2 (dua) layanan Ecourt dalam ruang PTSP PA.Kab.Malang	07.30 WIB - 16.00 WIB Durasi: Max: 10 menit	Gratis	• Akun Ecourt • Akun Elitigasi • Surat Gugatan atau Permohonan	1. Kotak Pengaduan dan Saran 2. Meja Pengaduan 3. WA (08113686767) 4. E-mail (pa.kab.malang@gmail.com) 5. SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id) 6. LAPOR

							(www.lapor.go.id)
3.	Pengambilan produk Pengadilan dan Drive Thru	1. KTP 2. Nomor Perkara yang telah terdaftar. 3. Aplikasi AREMA Plus	Akses Loker Layanan Pengambilan Produk Drive Thru Aplikasi Drive Thru	07.30 WIB - 16.00 WIB Durasi: Max: 10 menit  07.30 WIB - 16.00 WIB Durasi: Max: 10 menit	Sesuai tarif PNPB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Akta Cerai Salinan</li> <li>Putusan / Penetapan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan dan Saran</li> <li>Meja Pengaduan</li> <li>WA (08113686767)</li> <li>E-mail (pa.kab.malang@gmail.com)</li> <li>SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id)</li> <li>LAPOR (www.lapor.go.id)</li> </ol>
4.	Pelayanan Bantuan Hukum	Sesuai jenis perkara yang didaftarkan; contoh Perkara Perceraian: 1. KTP / Domisili 2. Buku Nikah	Akses POSBAKUM PA.Kab.Mlg	07.30 WIB - 12.00 WIB Durasi: Max: 30 menit	Gratis	Advice Hukum dan/atau surat gugatan / permohonan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan dan Saran</li> <li>Meja Pengaduan</li> <li>WA (08113686767)</li> <li>E-mail (pa.kab.malang@gmail.com)</li> <li>SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id)</li> <li>LAPOR (www.lapor.go.id)</li> </ol>
5.	Informasi Pengadilan	Kartu Tanda Penduduk	Akses Loker Layanan Informasi di Ruang PTSP PA.Kab.Mlg	07.30 WIB - 16.00 WIB Durasi: Max: 10 menit	Gratis	Informasi Valid	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan dan Saran</li> <li>Meja Pengaduan</li> <li>WA (08113686767)</li> <li>E-mail (pa.kab.malang@gmail.com)</li> <li>SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id)</li> <li>LAPOR (www.lapor.go.id)</li> </ol>
6.	Pengaduan	Kartu Tanda Penduduk	Akses Loker Layanan Pengambilan Produk Akses aplikasi LAPOR	07.30 WIB - 16.00 WIB	Gratis	Laporan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan dan Saran</li> <li>Meja Pengaduan</li> <li>WA (08113686767)</li> <li>E-mail (pa.kab.malang@gmail.com)</li> <li>SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id)</li> <li>LAPOR (www.lapor.go.id)</li> </ol>
7.	Pengambilan sisa panjar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kartu Tanda Penduduk</li> <li>AREMA PLUS CARD</li> </ul>	Akses Meja Kasir PTSP PA.Kab.Malang (Loker 6)	07.30 WIB - 16.00 WIB Durasi: Max: 10 menit	Gratis	Uang sisa panjar biaya perkara	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan dan Saran</li> <li>Meja Pengaduan</li> <li>WA (08113686767)</li> <li>E-mail (pa.kab.malang@gmail.com)</li> <li>SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id)</li> </ol>

							6. LAPOR (www.lapor.go.id)
8.	Bank Rakyat Indonesia	Taksiran Panjar Perkara	Akses Loker BRI	07.30 WIB - 16.00 WIB	Gratis	Slip Pembayaran Panjar Biaya Perkara	1. Kotak Pengaduan dan Saran 2. Meja Pengaduan 3. WA (08113686767) 4. E-mail (pa.kab.malang@gmail.com) 5. SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id) 6. LAPOR (www.lapor.go.id)
9.	PT.POS Indonesia	Lampiran Bukti	Akses Loker POS	07.30 WIB - 16.00 WIB	Sesuai tarif PNBP	1. Materai 2. Leges alat bukti perkara 3. Pengiriman surat.	1. Kotak Pengaduan dan Saran 2. Meja Pengaduan 3. WA (08113686767) 4. E-mail (pa.kab.malang@gmail.com) 5. SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id) 6. LAPOR (www.lapor.go.id)
10.	DUPATARI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kartu Tanda Penduduk</li> <li>Formulir Persyaratan perubahan status Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil</li> </ul>	Akses Loker Dupatari	07.30 WIB - 16.00 WIB	Gratis	Kartu Tanda Penduduk yang telah sesuai dengan status pernikahan	1. Kotak Pengaduan dan Saran 2. Meja Pengaduan 3. WA (08113686767) 4. E-mail (pa.kab.malang@gmail.com) 5. SIWAS (www.siwas.mahkamahagung.go.id) 6. LAPOR (www.lapor.go.id)

## B. PROSES PENGELOLAAN LAYANAN (MANUFACTURING)

NO	JENIS LAYANAN	DASAR HUKUM	SARANA DAN PRASARANA	KOMPETENSI PELAKSANA	PENGAWASAN INTERNAL	JUMLAH PELAKSANA	JAMINAN PELAYANAN	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	EVALUASI KINERJA PELAKSANA
1.	Pendaftaran Perkara	- Pasal 118 HIR (1) - UU No 7 Th.2019	- Loker Pendaftaran - Komputer - Printer - Jaringan Internet - Ruang tunggu	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifikat	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	3 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan - Identitas pengguna layanan terjamin kerahasiannya	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
2.	Pelayanan E-Court, E-Litigasi dan Gugatan Mandiri	- PERMA No.3 Th 2018 - PERMA No.1 Th 2019	- Loker E-court - Ruang Gugatan Mandiri - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifikasi	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala

3.	<b>Pengambilan produk Pengadilan dan Drive Thru</b>	- SK Penetapan Inovasi No.W13-A35/0138/OT.1.4/SK/1/2021	- Loker Pengambilan Produk - Loker Drive Thru - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
4.	<b>Pelayanan Bantuan Hukum</b>	- PERMA No.1 Th.2014 - SE No.0508.a/D JA/HK.00/III/2014 - Mou PA & Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang	- Ruang Layanan Posbakum - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	3 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
5.	<b>Informasi Pengadilan</b>	- UU No.14 Th.2008 - UU No.25 Th.2009 - Peraturan Komis Informasi No.1 Th.2010 - SK KMA No.1-144/KMA/SK//2011 - SK Dirjen Badilag No.0017/Dj.A/SK/VII/2011 - SK Dirjen Badilag No.003.a/DJA/SK/I//2015	- Loker Informasi - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
6.	<b>Pengaduan</b>	- Perma No.9 Th.2019 - SK KMA No.1-144/KMA/SK//2011 - PerMENPANRB No.62 Th.2018 - PerMENPANRB No.47 Th.2020	- Loker Pengaduan - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
7.	<b>Pengambilan sisa panjar</b>	- SK KMA No.1-144/KMA/SK//2011 - SE Dirjen Badilag No.2 Th.2021	- Loker Kasir - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
8.	<b>Bank Rakyat Indonesia</b>	- MoU No.W13-A35/5771/KU.05/9/2020	- Loker BRI - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
9.	<b>PT.POS Indonesia</b>	- MoU No.W.13-A35/0864/HM.01.0/1/2020	- Loker POS - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala
10.	<b>DUPATARI</b>	- MoU No.W13-A35/4499/HK.05/6/2020	- Loker DUPATARI - Komputer - Printer - Jaringan Internet	- SDM terlatih sesuai bidangnya dan bersertifika	- Hawasbid - Supervisor Pelayanan	1 Orang	- Pelayanan Prima sesuai standar pelayanan dan SOP - Kemudahan Pelayanan	- Gedung yang representatif - Security	- Bulanan - Berkala

Ditetapkan di : KEPANJEN  
Pada tanggal : 02 Januari 2024  
Ketua Pengadilan Agama Kab. Malang



MISBAH