



**PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK)
MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM)
TAHUN 2021**



**AREA VI
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
6.1.a**

Terdapat kebijakan standar pelayanan



PENGADILAN AGAMA TANGERANG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TANGERANG
NOMOR : W27-A3/ 2978 /OT.01.3/IX/2020

TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA TANGERANG

KETUA PENGADILAN AGAMA TANGERANG

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk menjalankan fungsi Peradilan pada Pengadilan Agama Tangerang, maka perlu disusun Standar Pelayanan Peradilan;
 - b. Bahwa Standar Pelayanan pada Pengadilan Agama Tangerang yang ditetapkan pada Tahun 2019 perlu disesuaikan kembali;
 - c. Bahwa sebagaimana pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan kembali keputusan Ketua Pengadilan Agama Tangerang Tentang Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Tangerang.
- Mengingat :
1. Reglemen Indonesia yang diperbaharui (HIR);
 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2009;
 4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan kedua dengan Undang – Undang Nomor 50 Tahun 2009;
 5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;

8. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan;
9. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Terpadu Sidang Keliling Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah dalam rangka Penerbitan Akta Perkawinan, Buku Nikah dan Akta Kelahiran;
10. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana;
11. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan;
12. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penyelesaian Perkara Ekonomi Syariah;
13. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik;
14. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tanggal 4 April 2006 tentang Pemberlakuan Buku I, II, dan III tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan;
15. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 1-144/KMA/SK/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
16. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat Banding pada 4 (empat) Lingkungan Peradilan;
17. Surat Keputusan Dirjen Badilag MARI No : 1294/DjA/HK.00.6/SK/05/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik.

Memperhatikan : Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA TANGERANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA TANGERANG

KESATU : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tangerang tanggal 26 Maret 2019 Nomor : W27-A3/1105/HK.05/III/2019 tentang Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Tangerang;

- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan Peradilan pada Pengadilan Agama Tangerang sebagaimana terlampir pada surat keputusan ini, yakni;
1. Standar Pelayanan Informasi
 2. Standar Pelayanan Pengaduan;
 3. Standar Pelayanan e-Court;
 4. Standar Pelayanan Persidangan;
 5. Standar Pelayanan Bantuan Hukum;
 6. Standar Pelayanan Gugatan
 7. Standar Pelayanan Permohonan;
 8. Standar Pelayanan Mediasi;
- KETIGA : Memerintahkan kepada seluruh aparaturnya Pengadilan Agama Tangerang untuk melaksanakan keputusan ini dengan penuh tanggung jawab;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku surut sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila ada kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tangerang

Pada tanggal : 30 September 2020



Ketua Pengadilan Agama Tangerang,

Dr. H. Buang Yusuf, S.H., M.H.

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI;
2. Yth. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Banten.

STANDAR PELAYANAN PERADILAN PADA PENGADILAN AGAMA TANGERANG

BAB I UMUM

A. DASAR HUKUM

1. Undang Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2009;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan kedua dengan Undang – Undang Nomor 50 Tahun 2009;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
7. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan;
8. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2018 tentang Administrasi Perkara di Pengadilan secara Elektronik yang telah diperbarui dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik;
9. Surat Edaran Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama dan Tingkat Banding pada 4 (empat) Lingkungan Peradilan;
10. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana;
11. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 1-

- 144/KMA/SK/VIII/2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
12. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan;
13. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi pada Mahkamah Agung RI (Buku II)
14. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor 04.1/DJA/KS.00/SK/I/2020 tentang Standar Pelayanan Pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia;

B. TUJUAN

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Pengadilan bagi masyarakat pencari keadilan dan masyarakat.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pengadilan.

C. MAKSUD

1. Sebagai bentuk komitmen Pengadilan Agama Tangerang memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Sebagai pedoman masyarakat untuk meminta pelayanan Pengadilan Agama Tangerang.
3. Sebagai tolak ukur bagi Pengadilan Agama Tangerang dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

D. RUANG LINGKUP PELAYANAN

Adapun yang menjadi ruang lingkup pelayanan Pengadilan Agama Tangerang adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Informasi;
2. Standar Pelayanan Pengaduan;
3. Standar Pelayanan e-Court;
4. Standar Pelayanan Persidangan;
5. Standar Pelayanan Bantuan Hukum;
6. Standar Pelayanan Gugatan;
7. Standar Pelayanan Permohonan;
8. Standar Pelayanan Mediasi;

E. 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 public;
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 Agama Tangerang adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Pengadilan Agama Tangerang berdasarkan peraturan-perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik;
4. Penyelenggara pelayanan pengadilan Agama Tangerang adalah setiap satuan kerja yang melakukan kegiatan pelayanan pada Pengadilan Agama Tangerang;
5. Pelaksana pelayanan pada Pengadilan Agama Tangerang adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan pada Pengadilan Agama Tangerang;
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan pengadilan Pengadilan Agama Tangerang, baik secara langsung maupun tidak langsung;
7. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam ketentuan ini;
8. Pengadilan Tingkat Banding adalah Pengadilan Tinggi Agama Banten;

F. PEJABAT PENANGGUNG JAWAB PELAYANAN PENGADILAN

1. Pejabat penanggung jawab pelayanan pengadilan terdiri dari:
 - a. Penyelenggara pelayanan pada Pengadilan Agama Tangerang;
 - b. Pelaksana pelayanan pada Pengadilan Agama Tangerang;Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:
 - a. Adil dan tidak diskriminatif;
 - b. Cermat;
 - c. Santun dan ramah;

- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi

BAB II
STANDAR PELAYANAN PERADILAN
PADA PENGADILAN AGAMA TANGERANG

A. Standar Pelayanan Informasi

I. Standar Pelayanan Informasi Secara Langsung (Tatap Muka)

1. Persyaratan layanan

- 1) Nomor Antrean Layanan informasi yang diperoleh melalui Kios K e-perkara yang disediakan;
- 2) Permohonan lisan atau tertulis;
- 3) Formulir permohonan informasi dan identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya;

2. Prosedur Layanan

- 1) Pemohon hadir/datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Tangerang, Jalan Perintis Kemerdekaan II, Babakan, Cikokol Kota Tangerang pada hari dan jam kerja:
 - a. Senin s/d Kamis, pukul 08.00 s/d 12.00 dan pukul 13.00 WIB s/d 15.00 WIB
 - b. Jum'at pukul 08.00 WIB s/d 11.30 WIB dan pukul 13.00 WIB s/d 15.00 WIB Kecuali masuk waktu shalat lebih cepat dari jam istirahat maka pelayanan akan dihentikan untuk melaksanakan shalat berjama'ah;
- 2) Pemohon Informasi mengambil nomor antrean LAYANAN INFORMASI melalui Kios K e-perkara yang disediakan;
- 3) Pemohon Informasi menunggu giliran dan panggilan secara sistem untuk menghadap di meja layanan informasi di ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), batas waktu pemanggilan adalah 3 (tiga) kali jika tidak menghadap maka Pemohon Informasi dipersilahkan untuk mengambil antrean baru;
- 4) Pemohon Informasi menyampaikan permohonan informasi secara lisan dan / atau tertulis kepada Petugas informasi Pengadilan Agama Tangerang yang berada di meja layanan informasi;
- 5) Pemohon Informasi mengisi buku tamu atau formulir permohonan informasi dan menunjukkan identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya;

- 6) Petugas Informasi akan mengklasifikasikan Permohonan informasi tersebut kedalam kategori prosedur biasa atau prosedur khusus;

3. *Waktu Pelayanan*

a. Permohonan Informasi Prosedur Khusus

- 1) Petugas Meja informasi menerima dan memberikan formulir permohonan informasi kepada Pemohon Informasi kecuali informasi sederhana dan dapat dijawab secara langsung (alokasi waktu 3 menit).
- 2) Petugas Meja informasi mengisi register permohonan informasi (alokasi waktu 5 menit);
- 3) Petugas Meja informasi mencari informasi yang diminta oleh Pemohon (alokasi waktu 15 menit);
- 4) Petugas Meja informasi menyampaikan informasi yang telah didapat kepada Pemohon Informasi (alokasi waktu 3 menit);
- 5) Petugas meja informasi berkoordinasi dengan penanggung jawab meja informasi apabila yang diminta berupa dokumen (alokasi waktu 10 menit);
- 6) Petugas Meja informasi menyerahkan dan menyampaikan dokumen informasi kepada Pemohon Informasi, apabila dokumen yang diminta tidak merupakan dokumen yang wajib dirahasiakan (alokasi waktu 3 menit);
- 7) Petugas Meja informasi dapat menyampaikan kepada Pemohon Informasi, bahwa informasi yang dimohonkan tidak dapat diberikan setelah ada keputusan dari penanggung jawab bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan karena merupakan dokumen rahasia (alokasi waktu 5 menit).

b. Permohonan Informasi Prosedur biasa

- 1) Petugas Informasi meneruskan permohonan informasi ke PPID 1 (satu) hari kerja;
- 2) PPID melakukan uji konsekuensi dan berkoordinasi dengan Penanggungjawab unit pemegang informasi 5 (lima) hari kerja;
- 3) Penyampaian hasil permohonan informasi kepada Pemohon Informasi 1 (satu) hari kerja;

4. *Biaya*

Secara umum tidak dikenakan biaya kecuali biaya penggandaan jika informasi yang dibutuhkan dengan volume besar. Terhadap permohonan informasi berupa layanan produk/dokumen yang tidak termasuk ke dalam dokumen yang wajib dirahasiakan dan atau berdasarkan keputusan penanggung jawab dinyatakan

bukan dokumen rahasia, dikenakan biaya penggandaan/fotocopy (dihitung setiap lembar x biaya penggandaan) dan atau PNBP sesuai tarif yang berlaku (Rp 10.000,00/salinan untuk permintaan produk kedua, dst) melalui melalui meja layanan produk dan kasir;

5. *Produk*

Informasi yang diperlukan terkait pelayanan informasi pengadilan baik secara lisan maupun tertulis (dokumen/softcopy/hardcopy) antara lain:

- prosedur beracara;
- persyaratan beracara;
- jadwal sidang;
- biaya perkara;
- tahapan penanganan perkara;
- aparat pengadilan yang menangani perkara;
- prosedur upaya hukum;
- produk Pengadilan Agama Tangerang (putusan, penetapan, akta cerai);

6. *Pengelolaan Pengaduan*

Jika Pemohon Informasi keberatan atas penolakan pemberian informasi informasi atau informasi yang diperoleh tidak sesuai maka Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan pelayanan informasi dengan mengisi formulir keberatan untuk dicatat dalam register keberatan informasi;

II. Standar Pelayanan Informasi Secara Tidak Langsung

1. *Persyaratan Layanan*

- 1) Pemohon Informasi menyampaikan permohonan informasi melalui telepon, pesan singkat/SMS, faximilie, surat elektronik, whatsapp, atau melalui kotak yang disediakan serta melalui media lainnya yang telah dipublikasikan sebagai media online layanan informasi Pengadilan Agama Tangerang, sesuai ketentuan waktu yang ditetapkan oleh Pengadilan Agama Tangerang;
- 2) Pemohon Informasi menyampaikan permohonan informasi disertai identitas yang jelas atau mengikuti format yang ditentukan serta mengirim kepada nomor kontak atau media yang disediakan;

2. *Prosedur Layanan*

- 1) Pemohon Informasi menyampaikan permohonan informasi melalui telepon, pesan singkat/SMS, faximilie, surat elektronik, whatsapp, atau

melalui kotak yang disediakan serta melalui media lainnya yang telah dipublikasikan sebagai media online layanan informasi Pengadilan Agama Tangerang;

- 2) Petugas Informasi akan mengklasifikasikan Permohonan informasi tersebut kedalam kategori prosedur biasa atau prosedur khusus;

3. Waktu Penyelesaian

a. Permohonan Informasi Prosedur Khusus

- 1) Permohonan informasi sederhana dan dapat dijawab secara langsung (alokasi waktu 3 menit).
- 2) Petugas Meja informasi mengisi register permohonan informasi (alokasi waktu 5 menit);
- 3) Petugas Meja informasi mencari informasi yang diminta oleh Pemohon (alokasi waktu 15 menit);
- 4) Petugas Meja informasi menyampaikan informasi yang telah didapat kepada Pemohon Informasi (alokasi waktu 3 menit);
- 5) Petugas meja informasi berkoordinasi dengan penanggung jawab meja informasi apabila yang diminta berupa dokumen (alokasi waktu 10 menit);
- 6) Petugas Meja informasi menyerahkan dan menyampaikan dokumen informasi kepada Pemohon Informasi, apabila dokumen yang diminta tidak merupakan dokumen yang wajib dirahasiakan (alokasi waktu 3 menit);
- 7) Petugas Meja informasi dapat menyampaikan kepada Pemohon Informasi, bahwa informasi yang dimohonkan tidak dapat diberikan setelah ada keputusan dari penanggung jawab bahwa informasi tersebut tidak dapat diberikan karena merupakan dokumen rahasia (alokasi waktu 5 menit).

b. Permohonan Informasi Prosedur biasa

- 1) Petugas Informasi meneruskan permohonan informasi ke PPID 1 (satu) hari kerja;
- 2) PPID melakukan uji konsekuensi dan berkoordinasi dengan Penanggungjawab unit pemegang informasi 5 (lima) hari kerja;
- 3) Penyampaian hasil permohonan informasi kepada Pemohon Informasi 1 (satu) hari kerja;

4. Biaya

Secara umum tidak dikenakan biaya kecuali biaya penggandaan jika informasi yang dibutuhkan dengan volume besar. Terhadap permohonan informasi berupa

layanan produk/dokumen yang tidak termasuk ke dalam dokumen yang wajib dirahasiakan dan atau berdasarkan keputusan penanggung jawab dinyatakan bukan dokumen rahasia, dikenakan biaya penggandaan/fotocopy (dihitung setiap lembar x biaya penggandaan) dan atau PNBP sesuai tarif yang berlaku (Rp 10.000,00/salinan untuk permintaan produk kedua, dst) melalui melalui meja layanan produk dan kasir;

5. *Produk*

Informasi yang diperlukan terkait pelayanan informasi pengadilan baik secara lisan maupun tertulis (dokumen/softcopy/hardcopy) antara lain:

- prosedur beracara;
- persyaratan beracara;
- jadwal sidang;
- biaya perkara;
- tahapan penanganan perkara;
- aparat pengadilan yang menangani perkara;
- prosedur upaya hukum;
- produk Pengadilan Agama Tangerang (putusan, penetapan, akta cerai);

6. *Pengelolaan Pengaduan*

Pemohon Informasi dapat melaporkan pengaduan terhadap layanan informasi melalui siwas atau media elektronik lain seperti e-mail dengan menyebutkan subject surat secara jelas;

B. *Standan Pelayanan Pengaduan*

1. *Persyaratan Layanan*

- 1) Yang dapat dikategorikan pelanggaran:
 - a) dugaan pelanggaran kode etik/perilaku hakim dan aparat pengadilan;
 - b) penyalahgunaan wewenang atau jabatan;
 - c) pelanggaran hukum acara;
 - d) mal administrasi;
 - e) pelayanan publik yang tidak memuaskan;
- 2) Nomor Antrean Layanan informasi yang diperoleh melalui Kios K e-perkara yang disediakan;
- 3) Permohonan lisan atau tertulis;
- 4) Kartu identitas berupa Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya;

2. Prosedur Layanan

- 1) Pelapor hadir/datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Tangerang, Jalan Perintis Kemerdekaan II, Babakan, Cikokol Kota Tangerang pada hari dan jam kerja Senin s/d Jum'at, pukul 08.00 s/d 15.00 WIB kecuali ada pengumuman mengenai ketentuan jam layanan yang ditetapkan;
- 2) Pelapor mengambil nomor antrean LAYANAN PENGADUAN melalui Kios K e-Perkara yang disediakan (mesin anjungan);
- 3) Pelapor menunggu giliran dan panggilan secara system untuk menghadap di meja pengaduan di ruang tunggu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
- 4) Pelapor menyampaikan pengaduan secara lisan dan atau tertulis kepada Petugas Meja Pengaduan Pengadilan Agama Tangerang yang berada di meja Pengaduan dilengkapi dengan dokumen-dokumen pendukung;
- 5) Pelapor mengisi formulir pengaduan dan menunjukkan identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk atau kartu identitas lainnya;
- 6) Pelapor mendapat penjelasan/informasi mengenai prosedur penanganan pengaduan di Pengadilan melalui SIWAS MA RI dan menerima akun login aplikasi SIWAS;
- 7) Pelapor menerima tanda terima pengaduan yang telah diregistrasi oleh Petugas Meja Pengaduan;
- 8) Pelapor dapat memantau pengaduannya melalui SIWAS dengan akun yang dimiliki pelapor;

2. Waktu Penyelesaian

- 1) Petugas meja Meja Pengaduan melayani dan menerima pengaduan/keluhan masyarakat sebagai Pelapor yang datang secara langsung (alokasi waktu 15 menit).
- 2) Petugas Meja Pengaduan memberikan formulir Pengaduan kepada Pelapor (alokasi waktu 2 menit).
- 3) Petugas Meja Pengaduan mencatat data Pelapor ke dalam register dan memberikan tanda terima pengaduan kepada Pelapor (alokasi waktu 4 menit).
- 4) Petugas Meja Pengaduan memberikan penjelasan mengenai prosedur dan informasi lain yang diperlukan masyarakat dalam proses penanganan pengaduan (alokasi waktu 5 menit).

- 5) Petugas Meja Pengaduan menginput/mengupload pengaduan dan dokumen-dokumen pendukung yang diajukan Pelapor ke dalam aplikasi SIWAS MA RI (alokasi waktu 10 menit);
- 6) Petugas Meja Pengaduan meneruskan informasi /dokumen pengaduan kepada Ketua Pengadilan Agama Tangerang (alokasi waktu 5 menit).
- 7) Petugas Meja Pengaduan mendokumentasikan pengaduan yang telah diregistrasi ke dalam buku register pengaduan dan telah diinput ke dalam aplikasi SIWAS MA RI (alokasi waktu 5 menit);

3. Biaya/Tarif

Pengaduan yang disampaikan, tidak dikenakan biaya;

4. Produk Pelayanan

Tanda bukti laporan Pengaduan yang diterbitkan oleh aplikasi SIWAS;

5. Pengelolaan Pengaduan

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

C. STANDAR PELAYANAN GUGATAN

1) Persyaratan Layanan

1. Pihak yang akan mengajukan perkara (Penggugat/Pemohon) datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Tangerang dengan membawa :

- 1) Surat gugatan/permohonan yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Agama Tangerang, berisi :
 - a. Tanggal surat gugat/permohonan;
 - b. Jenis Perkara (perihal) ;
 - c. Identitas Penggugat/Pemohon dan Tergugat/Termohon secara lengkap (Nama beserta nama ayah kandung, NIK, tempat tanggal lahir, umur, Pendidikan, agama, pekerjaan, alamat/domisili tempat tinggal);
 - d. Peristiwa hukum (posita)/kronologis;
 - e. Tuntutan (petitum);
 - f. Tanda tangan Pemohon/Penggugat (tanpa meterai);

surat gugat/permohonan dibuat secara rangkap sebanyak 4 (empat) rangkap dan dilengkapi softcopy gugatan/permohonan;

- 2) Surat Kuasa Khusus, jika menggunakan jasa advokat melampirkan fotocopy Kartu Tanda Anggota (yang masih berlaku) dan Fotokopy Berita Acara Sumpah;
 - 3) Surat Kuasa Insidentil untuk perwakilan selain advokat (melampirkan Keterangan hubungan keluarga dari Kelurahan atau izin khusus dari atasan jika PNS, TNI, POLRI);
 - 4) Salinan Putusan (untuk permohonan eksekusi);
 - 5) Salinan surat yang dibuat diluar negeri disahkan oleh Kedutaan;
2. Persyaratan (surat/dokumen) sesuai jenis perkara yang akan didaftarkan, antara lain:
- 1) Perkara **Perceraian** (Cerai Gugat/Cerai Talak)
 - 1.1 Kartu Tanda Penduduk (asli dan fotokopi)
 - 1.2 Buku Nikah
 - 1.3 Kartu Keluarga
 - 2) Perkara **Gugatan Harta Bersama** (pasca perceraian)
 - 2.1 Kartu Tanda Penduduk (asli dan fotokopi)
 - 2.2 Fotokopi Salinan putusan/penetapan
 - 2.3 Fotokopi Akta Cerai
 - 2.4 Fotokopi bukti kepemilikan harta (sertipikat/AJB/Letter C)
 - 3) Perkara **Kewarisan**
 - 3.1 Kartu Tanda Penduduk para Pemohon
 - 3.2 Surat Keterangan Waris (dibuat oleh Ahli Waris, diketahui Kelurahan dan Kecamatan)
 - 3.3 Surat Kematian Pewaris
 - 4) Perkara **Pengasuhan Anak**
 - 4.1 Kartu Tanda Penduduk para Pemohon
 - 4.2 Salinan Putusan Pengadilan
 - 4.3 Fotokopi Akta Kelahiran anak
 - 5) Perkara **Pengesahan Nikah cerai**
 - 5.1 Kartu Tanda Penduduk para Pemohon (suami dan istri)
 - 5.2 Kartu Keluarga
 - 5.3 Akta Cerai (jika salah status salah satu pihak pernah menikah)
 - 5.4 Surat Keterangan Suami Istri dari Kelurahan Setempat;

6) Perkara Lainnya

6.1 Kartu Tanda Penduduk Pemohon

6.2 *Surat-surat yang harus dilengkapi dapat ditanyakan pada petugas meja informasi*

3. Membayar Panjar Biaya perkara sesuai dengan yang telah ditetapkan Ketua Pengadilan;
4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan tempat tinggal yang diketahui Camat, bagi Penggugat/Pemohon yang tidak mampu beracara dengan membayar biaya perkara
5. Surat Keterangan Ghaib (dari Kelurahan), jika Termohon/Tergugat tidak diketahui keberadaannya di wilayah RI;
6. Jika Pemohon Layanan tidak membaca dan menulis Pengadilan Agama Tangerang akan menunjuk satu orang Hakim sebagai menerima permohonannya;

2) *Prosedur*

1. Pemohon layanan yang sudah lengkap persyaratan mengambil antrean pada Kios K e-Perkara kemudian menunggu sesuai nomor antrean, jika dipanggil untuk menghadap lebih dari 3 (tiga) kali maka dipersilahkan untuk ambil antrean baru
2. Petugas pendaftaran memeriksa dokumen pemohon layanan kemudian menaksir biaya panjar dengan memperhatikan jumlah para pihak dan domisili para pihak sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tangerang;
3. Pemohon Layanan menerima instrumen panjar biaya perkara untuk dibayarkan pada meja layanan Bank;
4. Pemohon Layanan dapat membayar panjar perkara dengan berbagai pilihan metoda pembayaran, seperti;
 - a). Pembayaran tunai;
 - b). Pembayaran menggunakan debit ATM;
 - c). Mobile banking dengan mentransfer sejumlah nominal pembayara ke rekening BRI nomor 0120.01.002933.30.6 atas nama RPL PDT 127 Pengadilan Agama Tangerang;
5. Pemohon Layanan yang sudah membayar kembali ke Meja Pendaftaran untuk mendapatkan Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM) yang telah

diberikan nomor perkara serta Kartu Perkara Elektronik dan mengisi formulir nomor telpon masing-masing pihak untuk mendapatkan notifikasi perkara otomatis melalui SMS dan whatapps resmi dari Pengadilan Agama Tangerang;

6. Pengadilan Agama Tangerang wajib mengembalikan sisa panjar biaya perkara kepada para pihak setelah perkara tersebut diputus;
7. Pihak Pemohon/Penggugat yang tidak mengambil sisa panjarnya selama 6 bulan sejak pemberitahuan pengambilan sisa panjar, maka akan disetorkan ke kas negara

3) *Waktu Layanan*

1. Pendaftaran Perkara Gugatan jika dokumen lengkap paling lama (30 menit);
2. Registrasi Kuasa Khusus atau Kuasa Insidentil (30 menit);

4) *Biaya / Tarif*

1. Biaya yang dikenakan sesuai Surat Keputusan Panjar biaya perkara yang telah ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama Tangerang dengan memperhatikan jumlah para pihak dan domisili para pihak, dengan komponen biaya sebagai berikut;
 - 1) Biaya Pendaftaran (PNBP) Rp 30.000,00 (tiga puluh ribu rupiah);
 - 2) Biaya Administrasi Rp 75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah);
 - 3) Biaya Panggilan (sesuai ketentuan radius);
 - 4) Biaya PNBP Pemanggilan pertama Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) per pihak;
 - 5) Biaya redaksi Rp 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);
 - 6) Meterai Rp 6.000,00 (enam ribu rupiah);
 - 7) Biaya Pemberitahuan Isi Putusan (sesuai ketentuan radius);
 - 8) Biaya PNBP Pemberitahuan Isi Putusan Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);
2. Biaya Pendaftaran Kuasa Khusus atau Kuasa Insidentil Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);

5) *Produk Layanan*

1. Pendaftaran Perkara Gugatan berupa nomor register perkara gugatan dan Surat kuasa Untuk Membayar (SKUM) yang telah ditandatangani oleh Kasir dan cap lunas;

2. Pendaftaran Surat Kuasa Khusus atau Surat Kuasa Insidentil berupa nomor register kuasa dan bukti bayar;

6) *Pengelolaan Pengaduan*

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

D. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN

1) Persyaratan Layanan

1. Pihak yang akan mengajukan perkara Pemohon datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Tangerang dengan membawa :
 - 1) Surat permohonan yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Agama Tangerang, berisi :
 - a. Tanggal surat permohonan;
 - b. Jenis Perkara (perihal);
 - c. Identitas Pemohon secara lengkap (Nama beserta nama ayah kandung, NIK, tempat tanggal lahir, umur, Pendidikan, agama, pekerjaan, alamat/domisili tempat tinggal);
 - d. Peristiwa hukum (posita)/kronologis;
 - e. Tuntutan (petitum);
 - f. Tanda tangan Pemohon (tanpa meterai);

surat permohonan dibuat secara rangkap sebanyak 4 (empat) rangkap dan dilengkapi softcopy permohonan;
 - 2) Surat Kuasa Khusus, jika menggunakan jasa advokat melampirkan fotocopy Kartu Tanda Anggota (yang masih berlaku) dan Fotokopy Berita Acara Sumpah;
 - 3) Surat Kuasa Insidentil untuk perwakilan selain advokat (melampirkan Keterangan hubungan keluarga dari Kelurahan atau izin khusus dari atasan jika PNS, TNI, POLRI);
 - 4) Salinan surat dari kedutaan Pemohon tentang status perkawinan Pemohon;
 - 5) Salinan surat yang dibuat diluar negeri disahkan oleh Kedutaan;
2. Persyaratan (surat/dokumen) sesuai jenis perkara yang akan didaftarkan, antara lain:

- 1) Perkara **Istbat Nikah / Pengesahan Nikah**
 - 1.1 Kartu Tanda Penduduk (asli dan fotokopi)
 - 1.2 Surat Keterangan Suami / Istri
 - 1.3 Surat Keterangan tidak tercatat dari KUA
 - 1.4 Kartu Keluarga
 - 1.5 Surat kematian atau Akta Cerai jika salah satu pasangan sebelumnya pernah menikah;
 - 1.6 Memenuhi syarat dan rukun nikah;
 - 2) Perkara **Dispensasi Kawin**
 - 2.1 Pihak yang berhak mengajukan salah satu orang tua, wali, atau petugas yang ditetapkan oleh pemerintah
 - 2.2 Kartu Tanda Penduduk (asli dan fotokopi)
 - 2.3 Fotokopi Surat Penolakan dari Kantor Urusan Agama
 - 2.4 Fotokopi Ijazah anak pemohon dan calon suami/istri anak Pemohon
 - 2.5 Fotokopi KTP / Akta Kelahiran Anak Pemohon
 - 2.6 Fotokopi Kartu Keluarga
 - 3) Perkara **Kewarisan**
 - 3.1 Kartu Tanda Penduduk para Pemohon
 - 3.2 Surat Keterangan Waris (dibuat oleh Ahli Waris, diketahui Kelurahan dan Kecamatan)
 - 3.3 Surat Kematian Pewaris
 - 3.4 Kartu Keluarga masing-masing Pemohon
 - 4) Perkara **Penetapan Asal Usul Anak**
 - 4.1 Kartu Tanda Penduduk para Pemohon
 - 4.2 Salinan Penetapan Pengadilan
 - 4.3 Fotokopi Akta Kelahiran anak
 - 4.4 Buku nikah Pemohon
 - 5) Perkara Lainnya
 - 6.1 Kartu Tanda Penduduk Pemohon
 - 6.2 *Surat-surat yang harus dilengkapi dapat ditanyakan pada petugas meja informasi*
3. Membayar Panjar Biaya perkara sesuai dengan yang telah ditetapkan Ketua Pengadilan;

4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Kelurahan tempat tinggal yang diketahui Camat, bagi Penggugat/Pemohon yang tidak mampu beracara dengan membayar biaya perkara
5. Jika Pemohon Layanan tidak membaca dan menulis Pengadilan Agama Tangerang akan menunjuk satu orang Hakim sebagai menerima permohonannya;

2) *Prosedur*

1. Pemohon layanan yang sudah lengkap persyaratan mengambil antrean pada Kios K e-Perkara kemudian menunggu sesuai nomor antrean, jika dipanggil untuk menghadap lebih dari 3 (tiga) kali maka dipersilahkan untuk ambil antrean baru;
2. Petugas pendaftaran memeriksa dokumen pemohon layanan kemudian menaksir biaya panjar dengan memperhatikan jumlah para pihak dan domisili para pihak sesuai Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Tangerang;
3. Pemohon Layanan menerima instrumen panjar biaya perkara untuk dibayarkan pada meja layanan Bank;
4. Pemohon Layanan dapat membayar panjar perkara dengan berbagai pilihan metoda pembayaran, seperti;
 - a). Pembayaran tunai;
 - b). Pembayaran menggunakan debit ATM;
 - c). Mobile banking dengan mentransfer sejumlah nominal pembayara ke rekening BRI nomor 0120.01.002933.30.6 atas nama RPL PDT 127 Pengadilan Agama Tangerang;
4. Pemohon Layanan yang sudah membayar kembali ke Meja Pendaftaran untuk mendapatkan Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM) yang telah diberikan nomor perkara serta Kartu Perkara Elektronik dan mengisi formulir nomor telpon masing-masing pihak untuk mendapatkan notifikasi perkara otomatis melalui SMS dan whatapps resmi dari Pengadilan Agama Tangerang;
6. Pengadilan Agama Tangerang wajib mengembalikan sisa panjar biaya perkara kepada para pihak setelah perkara tersebut diputus;

7. Pihak Pemohon/Penggugat yang tidak mengambil sisa panjarnya selama 6 bulan sejak pemberitahuan pengambilan sisa panjar, maka akan disetorkan ke kas negara

3) *Waktu Layanan*

1. Pendaftaran Perkara Permohonan jika dokumen lengkap paling lama (30 menit);
2. Registrasi Kuasa Khusus atau Kuasa Insidentil (30 menit);

4) *Biaya / Tarif*

1. Biaya yang dikenakan sesuai Surat Keputusan Panjar biaya perkara yang telah ditetapkan oleh Ketua Pengadilan Agama Tangerang dengan memperhatikan jumlah para pihak dan domisili para pihak, dengan komponen biaya sebagai berikut;
 - 1) Biaya Pendaftaran (PNBP) Rp 30.000,00 (tiga puluh ribu rupiah);
 - 2) Biaya Administrasi Rp 75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah);
 - 3) Biaya Panggilan (sesuai ketentuan radius);
 - 4) Biaya PNBP Pemanggilan pertama Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) per pihak;
 - 5) Biaya redaksi Rp 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);
 - 6) Meterai Rp 6.000,00 (enam ribu rupiah);
2. Biaya Pendaftaran Kuasa Khusus atau Kuasa Insidentil Rp.10.000,00 (sepuluh ribu rupiah);

5) *Produk Layanan*

1. Pendaftaran Perkara Permohonan berupa nomor register perkara Permohonan dan Surat kuasa Untuk Membayar (SKUM) yang telah ditandatangani oleh Kasir dan cap lunas;
2. Pendaftaran Surat Kuasa Khusus atau Surat Kuasa Insidentil berupa nomor register kuasa dan bukti bayar;

6) *Pengelolaan Pengaduan*

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

E. STANDAR PELAYANAN E-COURT

1) Persyaratan Layanan

1. Pengguna Terdaftar
 - a. advokat atau Kuasa Hukum
 - b. akun ecourt yang aktif
 - c. Kartu Tanda Anggota yang masih aktif
 - d. Berita Acara Sumpah
2. Pengguna Lain
 - a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b. e-mail yang aktif
 - c. Surat Tugas atau Surat Keputusan instansi

2) Prosedur

Pengguna Terdaftar

1. Advokat mengambil antrean layanan ecourt;
2. Advokat yang belum mempunyai akun menyiapkan Kartu Tanda Anggota dan Berita Acara Sumpah;

Pengguna Lain

1. Pemohon layanan yang sudah lengkap persyaratan mengambil antrean pada Kios K e-Perkara kemudian menunggu sesuai nomor antrean, jika dipanggil untuk menghadap lebih dari 3 (tiga) kali maka dipersilahkan untuk ambil antrean baru;
2. Pemohon Layanan mengisi formulir permohonan, dan Petugas e-court mengisi register layanan e-court;
3. Petugas membuatkan akun e-court dengan mengupload KTP Pemohon Layanan dan email Pemohon Layanan;
4. Pemohon Layanan mendapatkan notifikasi pembuatan akun e-court dan melakukan aktivasi dari email Pemohon Layanan;
5. Petugas e-court membimbing Pemohon Layanan untuk mendaftarkan perkaranya secara e-court dengan e-filling;
6. Setelah selesai melakukan e-filling, Pemohon Layanan membayar sesuai SKUM yang diterbitkan oleh aplikasi e-court dengan batas waktu 1x24 jam;

3) *Waktu Layanan*

1. Registrasi Pengguna terdaftar 30 menit;
2. Permohonan Aktivasi akun e-court Pengguna Terdaftar 1 hari;
3. Registrasi Pengguna lain (30 menit);
4. Pendaftaran perkara e-court (45 menit);

4) *Biaya / Tarif*

Pelayanan e-court tidak dikenakan biaya;

5) *Produk Layanan*

1. akun pengguna lain/pengguna terdaftar;
2. Informasi seputar e-court;

6) *Pengelolaan Pengaduan*

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

F. STANDAR PELAYANAN PERSIDANGAN

1. *Persyaratan Layanan*

1. Setiap perkara yang telah didaftarkan oleh Penggugat/Pemohon dan telah mendapat nomor perkara secara otomatis teregistrasi di dalam Register (e register/aplikasi SIPP) sesuai jenis/kelompok :
 - 1) Gugatan
 - 2) Permohonan
 - 3) Gugatan Sederhana
 - 4) Verzet
 - 5) Banding
 - 6) Kasasi
 - 7) Peninjauan Kembali
 - 8) Eksekusi
2. Penggugat/Pemohon yang telah mendaftarkan perkara menerima :
 - 1) salinan surat gugat/permohonan
 - 2) slip pembayaran/lembaran skum (bukti pembayaran biaya)
 - 3) Kartu Perkara elektronik
3. Setelah mendapat pemanggilan untuk persidangan dari petugas (Juru Sita Pengadilan Agama Tangerang), Penggugat/Pemohon datang ke Pengadilan

Agama pada waktu yang ditentukan dengan membawa KTP (asli), surat panggilan yang diterima dari Pengadilan dan alat bukti tertulis serta saksi (dalam agenda pembuktian);

4. Penggugat/Pemohon mengambil nomor antrean sidang melalui Kios K dengan menscan kartu perkara elektronik mulai pukul 08.00 WIB) sampai selesai;
5. Penggugat/Pemohon menunggu di ruang tunggu sidang sampai dipanggil untuk masuk ke ruang persidangan yang ditentukan (F, G atau H);
6. Penggugat/Pemohon memasuki ruang persidangan dan mengikuti setiap tahapan persidangan (sesuai hukum acara);
7. Dalam persidangan *e Litigasi*, Pemohon/Penggugat/Kuasa dan Termohon/Tergugat/Kuasa mengikuti acara sidang litigasi dengan melakukan upload dokumen ; jawaban, replik, duplik, bukti tertulis, dan kesimpulan melalui *e-court* Mahkamah Agung RI (syarat dan ketentuan persidangan *e litigasi* berlaku antara lain ada persetujuan pihak lawan untuk sidang secara litigasi);

2. *Prosedur*

Pemohon/Penggugat dan/atau Tergugat/Termohon atau kuasanya mengambil antrean persidangan pada KIOS-K e-Perkara;

3. *Waktu Layanan*

1. Persidangan dilangsungkan mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai setiap hari kerja Senin-Kamis sesuai antrean yang terekam dalam sistem antrean e-Perkara;
2. Persidangan pada Pengadilan Agama Tangerang dilakukan di 3 (tiga) ruang sidang ; Ruang Sidang Cakra (F), Ruang Sidang Dua (G) dan Ruang Sidang Tiga (H);
3. Waktu pemeriksaan perkara menjadi kewenangan Majelis Hakim sesuai Hukum Acara yang berlaku;

4. *Biaya / Tarif*

Biaya persidangan sudah termasuk dalam panjar biaya perkara;

5. *Produk Layanan*

Jadwal persidangan dan putusan/penetapan pengadilan jika perkara tersebut diputus;

6. *Pengelolaan Pengaduan*

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

G. STANDAR PELAYANAN BANTUAN HUKUM

1. Persyaratan Layanan

1. Masyarakat yang membutuhkan bantuan hukum untuk beracara di Pengadilan dapat menggunakan jasa Pos Bantuan/Layanan Hukum yang tersedia di Pengadilan Agama Tangerang (Posbakum) dengan mengajukan :
 - 1) KTP/Keterangan Domisili
 - 2) Buku Nikah
2. Bantuan Hukum pada Pengadilan Agama Tangerang adalah lembaga hukum/Kantor Pengacara yang terakreditasi Kemenkumham dan telah melalui seleksi secara terbuka dan profesional serta berkomitmen untuk memberikan pelayanan bantuan hukum kepada masyarakat pencari keadilan dalam hal konsultasi dan membantu pembuatan surat gugat/permohonan;
3. Bantuan Hukum diutamakan kepada masyarakat pencari keadilan yang tidak mampu secara ekonomi, awam dalam bidang hukum dan tidak mampu untuk membayar jasa pengacara dalam menyelesaikan perkara yang diajukan di Pengadilan Agama Tangerang;
4. Jenis bantuan hukum yang tersedia pada Pengadilan Agama Tangerang adalah Posbakum dan Bantuan Biaya perkara prodeo (jika masih tersedia);

2. Prosedur

1. Pemohon layanan yang sudah lengkap persyaratan mengambil antrean pada Kios K e-Perkara kemudian menunggu sesuai nomor antrean, jika dipanggil untuk menghadap lebih dari 3 (tiga) kali maka dipersilahkan untuk ambil antrean baru;
2. Pemohon Layanan mengisi formulir permohonan layanan untuk diserahkan kepada petugas posbakum;
3. Petugas Layanan mencatat kedalam register pos bantuan hukum sebagai laporan pelayanan;

3. Waktu Pelayanan

- 1) Posbakum Pengadilan Agama Tangerang memberikan pelayanan setiap hari kerja : Senin – Jum'at, mulai pukul 08.00 – 14.00 WIB, di ruang Posbakum Pengadilan Agama Tangerang;
- 2) Masyarakat Pencari Keadilan mengambil nomor antrean Posbakum pada mesin antrean Kios K atau melalui Petugas Antrean untuk mendapat layanan Posbakum (alokasi waktu 5 menit);
- 3) Setelah mendapat antrean Posbakum, masyarakat menuju ruang tunggu Posbakum dan menunggu panggilan petugas Posbakum untuk dilayani (alokasi waktu 10-60 menit);
- 4) Masyarakat pencari keadilan mengisi form/blanko yang disediakan untuk mempermudah Petugas Posbakum memberikan layanan (alokasi waktu 5 - 10 menit);
- 5) Masyarakat pencari keadilan mengajukan/menyampaikan maksud dan kronologis peristiwa di depan Petugas Posbakum (alokasi waktu 15 menit);
- 6) Petugas Posbakum mengelola data/informasi yang diajukan para pihak dan menyusun surat gugatan/permohonan (alokasi waktu 15 menit);
- 7) Pemohon/Penggugat menandatangani surat gugatan/permohonan yang telah dibuat dan mendaftarkan surat gugatan tersebut ke Pengadilan Agama Tangerang melalui petugas pendaftaran/PTSP (alokasi waktu 15 menit);

4. Biaya/Tarif

Para pihak mendapatkan layanan posbakum, tidak dikenakan biaya kecuali biaya penggandaan surat gugat/permohonan (fotocopi) dan atau fotocopy surat-surat yang dilampirkan atau akan diajukan dalam persidangan;

5. Produk Pelayanan

Yang terkait layanan posbakum :

- 1) surat gugat/permohonan
- 2) nomor antrean
- 3) daftar Posbakum
- 4) blanko-blanko Posbakum

6. *Pengelolaan Pengaduan*

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

H. STANDAR PELAYANAN MEDIASI

1. *Persyaratan Layanan*

1. Instrumen mediasi dari Majelis Hakim;
2. Penggugat/Pemohon dan Tergugat/Termohon hadir secara langsung diruang mediator;
3. Surat kuasa khusus untuk mediasi jika diwakilkan oleh Kuasa Hukum;
4. Mediator yang bersertifikat;

2. *Prosedur*

1. Penggugat/Pemohon dan Tergugat/Termohon menghadap mediator melalui staff mediasi dengan instrumen mediasi dari Majelis Hakim;
2. Penggugat/Pemohon dan Tergugat/Termohon melaksanakan mediasi oleh mediator non hakim dan membayar biaya mediasi;
3. Mediator menyerahkan laporan mediasi kepada Panitera Pengganti untuk dimasukkan kedalam berkas perkara;
4. Petugas mediasi mencatat kedalam register mediasi sebagai laporan pelayanan mediasi;

3. *Waktu Pelayanan*

Layanan mediasi Pengadilan Agama Tangerang memberikan pelayanan setiap hari kerja : Senin – Jum'at, mulai pukul 08.00 – 14.00 WIB, di ruang Mediasi Pengadilan Agama Tangerang;

4. *Biaya/Tarif*

1. Mediasi yang dilaksanakan oleh mediator non Hakim, dikenakan biaya Rp. 150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah);
2. Mediasi yang dilaksanakan oleh mediator Hakim, tidak bebaskan biaya mediasi;

5. *Produk Pelayanan*

Laporan mediasi yang ditandatangani oleh Mediator dan oleh masing-masing pihak;

6. *Pengelolaan Pengaduan*

Pelanggaran atau ketidaksesuaian pelayanan pengaduan dapat dilakukan pelaporan pengaduan langsung ke SIWAS (siwas.mahkamahagung.go.id) atau www.lapor.go.id;

Ditetapkan di : Tangerang

Pada tanggal : 30 September 2020



Ketua Pengadilan Agama Tangerang

Dr. H. Buang Yusuf, S.H., M.H.