



**DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM  
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**

Yth. 1. Ketua Pengadilan Tinggi  
2. Ketua Pengadilan Negeri  
di  
seluruh Indonesia

**SURAT EDARAN  
NOMOR 1 TAHUN 2020  
TENTANG  
PEDOMAN PENILAIAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
DI LINGKUNGAN PERADILAN UMUM**

**Latar Belakang**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan pelayanan yang dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian produk yang dilaksanakan oleh pengadilan tinggi dan pengadilan negeri pada suatu ruangan yang diperuntukkan oleh penyelenggaraan pelayanan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat pencari keadilan maka Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum mengadakan lomba PTSP di lingkungan peradilan umum.

**Maksud dan Tujuan**

Adanya kesamaan cara penilaian dan standar yang dilakukan oleh pengadilan tinggi dan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum terhadap pelayanan terpadu satu pintu pengadilan negeri di wilayah hukumnya.

**Ruang Lingkup**

Surat Edaran Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum ini berlaku bagi pengadilan tinggi dan pengadilan negeri seluruh Indonesia.

## Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;
4. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018.

## Isi Surat Edaran

Penilaian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terdiri dari (format terlampir):

1. Penilaian Sarana dan Prasarana PTSP:
  - a. Tata letak meja PTSP
  - b. Tulisan latar belakang / *backdrop* PTSP
  - c. Kesesuaian ukuran meja PTSP
  - d. Informasi jam layanan dan jenis layanan
  - e. Fasilitas pendukung PTSP (kursi pengunjung, CCTV, nomor antrian, komputer, printer, mesin EDC, brosur dan media lainnya)
  - f. Pojok e-court dan meja inzage
  - g. Aplikasi survei (Survei Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Korupsi, dan Survei Harian)
2. Penilaian terhadap Petugas Meja PTSP :
  - a. Kemampuan komunikasi, sopan, ramah serta penampilan
  - b. Pemahaman terhadap alur proses layanan yang diberikan
  - c. Kelengkapan checklist pada masing – masing layanan
  - d. Kesesuaian penugasan dengan SK Pengelola PTSP
3. Penilaian terhadap pelaksanaan dan pembinaan :
  - a. SK Pengelola PTSP
  - b. Standar Operasional Pelayanan PTSP
  - c. Pembinaan dan pengarahan oleh pimpinan pengadilan
  - d. Monitoring dan evaluasi secara berkala

Demikian untuk diperhatikan dan dipedomani.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 22 Januari 2020

**DIREKTUR JENDERAL  
BADAN PERADILAN UMUM,**



**PRIM HARYADI**

Tembusan :

1. Yang Mulia Ketua Mahkamah Agung R.I.
2. Yang Mulia Wakil Ketua Mahkamah Agung R.I. Bidang Non Yudisial.
3. Yang Mulia Ketua Kamar Pembinaan Mahkamah Agung RI.

**PENILAIAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

PENGADILAN NEGERI .....

TAHUN 2020

NO	PENILAIAN SARANA DAN PRASARANA PTSP							PENILAIAN TERHADAP PETUGAS MEJA PTSP				PENILAIAN TERHADAP PELAKSANAAN DAN PEMBINAAN				KETERANGAN
	a	b	c	d	e	f	g	a	b	c	d	a	b	c	d	
	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	

Mengetahui  
Ketua Pengadilan Tinggi ....

Tim Penilai  
Ketua Tim

Nama  
NIP. ...

Nama  
NIP. ...

Catatan :

- Batas Nilai terdiri dari :
  - a. Penilaian Amat Baik = 91 - 100
  - b. Penilaian Baik = 81 - 90
  - c. Penilaian Cukup = 70 - 80
- tanda \* dinilai dengan angka sesuai dengan kondisi a/b/c