



KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

NOMOR : 75/KPN.W13-U5/SK.HM1.1.1/VIII/2025

TENTANG

PENETAPAN DUTA LAYANAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PENGADILAN NEGERI BANTUL

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

- Menimbang : 1. Bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Pengadilan Negeri Bantul memerlukan personel untuk mengarahkan dan memberikan petunjuk terkait prosedur layanan kepada seluruh pengguna layanan;
2. Bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan layanan kepada Pencari Keadilan dengan baik, ramah dan humanis, maka perlu untuk ditetapkan Duta Layanan pada Pelayanan terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul;
3. Bahwa adanya promosi, mutasi dan rotasi pegawai Pengadilan Negeri Bantul, maka keputusan Ketua Pengadilan Negeri Bantul tentang Penetapan Duta Layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul perlu untuk diperbarui.
4. Bahwa yang namanya ditunjuk dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk melaksanakan tugas sebagai Duta Layanan pada Pelayanan terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
4. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI
5. Undang-undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
6. Undang-undang Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan.
8. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1586 / DJU / SK / PS01 / 9 / 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan Pemberian Informasi Publik untuk Masyarakat Pencari Keadilan dan standar Meja Informasi di Pengadilan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL TENTANG PENETAPAN DUTA LAYANAN PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PENGADILAN NEGERI BANTUL
- KESATU Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Bantul Nomor 66/KPN.W13-U5/SK.HM1.1.1/VI/2025 Tanggal 30 Juni 2025 tentang Penetapan Duta Layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul.
- KEDUA : Menetapkan Duta Layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul sesuai dengan Lampiran I surat Keputusan ini:
- KETIGA : Duta Layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul bertugas sesuai dengan Instruksi Kerja yang tercantum dalam Lampiran II surat Keputusan ini
- KEEMPAT : Petugas yang ditunjuk wajib melaksanakan keputusan ini dengan penuh rasa tanggungjawab.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Bantul
Pada tanggal 12 Agustus 2025

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL,

ARIES SHOLEH EFENDI

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL
NOMOR : 75/KPN.W13-U5/SK.HM1.1.1/VIII/2025
TANGGAL : 12 Agustus 2025

**DUTA LAYANAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PENGADILAN NEGERI BANTUL**

A. DUTA LAYANAN PRIORITAS

No	Nama/NIP	Jabatan	Sub Unit
1	VECTORIA DIAN AYU PERMATASARI, A.Md. NIP. 199308222025062005	Dokumentalis Hukum	Kepaniteraan Hukum

B. DUTA LAYANAN

No	Nama/NIP	Jabatan	Sub Unit
1	ANNISA FAUZIAH A.Md.A.B. NIP. 199805112020122004	Pengelola Penanganan Perkara	Kepaniteraan Pidana
2	ASIANI LAKOBI, S.E., S.H. NIP. 198808222009122001	Penata Layanan Operasional	Sub Bagian Kepegawaian Ortala
2	DIYAN RAHMAWATI	PPNPN	Diperbantukan di Kepaniteraan Hukum
3	DWI ANGGORO	PPNPN	Sub Bagian Umum dan Keuangan

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL,

ARIES SHOLEH EFENDI

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL

NOMOR : 75/KPN.W13-U5/SK.HM1.1.1/VIII/2025

TANGGAL : 12 Agustus 2025

INSTRUKSI KERJA DUTA LAYANAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PENGADILAN NEGERI BANTUL

A. LATAR BELAKANG

Instansi Pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan dituntut untuk melakukan inovasi sebagai tindakan nyata untuk memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat,

salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya inovasi pelayanan prima. Konsep pelayanan prima sendiri didasari dengan konsep *triple A* yaitu: *attitude*, *attention*, dan *action*. Dan dalam perkembangannya menjadi 7A + S yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai.

1. *Attitude* (Sikap)

Potret Instansi, diawali dari kesan pertama yang ditorehkan oleh aparatur Instansi tersebut, terutama mereka yang berdiri di *frontliner* atau siapapun yang berhubungan dengan pihak luar Instansi. Bagaimana sikap dan pelayanan dari aparatur Instansi, akan menggambarkan dan memberi citra Instansi, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap aparatur suatu Instansi seharusnya memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap Instansi. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

2. *Ability* (Kemampuan)

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para aparatur harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, aparatur harus memiliki kemampuan untuk melayani pengguna layanan misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya pemanfaatan teknologi informasi.

3. *Attention* (Perhatian)

Attention (perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua aparatur, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pengguna layanan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang aparatur haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pengguna layanan, termasuk di dalamnya tamu Instansi tersebut. Apalagi jika pengguna layanan atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya aparatur tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

4. *Action* (Tindakan)

Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan pengguna layanan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan

tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pengguna layanan sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pengguna layanan.

6. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan aparatur baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas Instansi, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh Instansi, dan setiap aparatur harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pengguna layanan atau tamu.

7. *Sympathy* (Simpati)

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Adapun target utama dari inovasi layanan ini adalah pengguna layanan pada ruang lingkup Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Bantul termasuk juga Pengguna Layanan Disabilitas dan Kamu Rentan sehingga diperlukan sarana yang memadai dan kemampuan dari petugas pemberi layanan untuk memberikan layanan yang terbaik serta mewujudkan Pengadilan Inklusif yang dapat diwujudkan dengan cara diantaranya adalah sebagai berikut:

- Akomodasi yang Layak:
Penyediaan sarana dan prasarana fisik seperti aksesibilitas bagi disabilitas fisik dan layanan pendukung lainnya sesuai dengan jenis disabilitas.
- Layanan Khusus:
Memberikan perhatian dan perlakuan khusus bagi penyandang disabilitas.
- Pelayanan Ramah Disabilitas:
Mengembangkan dan menerapkan pedoman pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan penyandang disabilitas, dari pendaftaran hingga penyelesaian proses hukum

Duta Layanan Pada Pengadilan Negeri Bantul sebagai usaha dari satuan kerja untuk mewujudkan Pelayanan Prima dan Pengadilan yang Inklusif.

B. MANFAAT DAN TUJUAN

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
2. Memberikan Pelayanan yang personal dan empati
3. Menyediakan informasi yang tepat dan jelas
4. Memperlancar Alur Pelayanan
5. Mendukung Inklusivitas
6. Menciptakan citra positif instansi

C. KEWAJIBAN DAN INSTRUKSI KERJA

1. KEWAJIBAN DUTA LAYANAN

- a. Memastikan senyum, ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan
- b. Berpakaian rapi dan menggunakan atribut lengkap beserta identitas duta layanan
- c. Mengetahui tata cara berkomunikasi dengan penyandang disabilitas
- d. Memastikan kebersihan, kenyamanan dan kerapian serta fungsi sarana pendukung ruang layanan PTSP dan berkoordinasi dengan Kasubbag Umum dan Keuangan apabila terdapat kendala terkait hal tersebut.
- e. Memastikan berfungsinya peralatan TI pendukung layanan PTSP dan berkoordinasi dengan kasubbag Perencanaan TI dan Pelaporan apabila terdapat kendala terkait hal tersebut

2. INSTRUKSI KERJA

- a. Penyambutan (pengguna layanan biasa)
 - 1) Membukakan pintu apabila ada pengguna layanan yang hendak masuk ke ruang layanan PTSP
 - 2) Salam dan Sapa kepada pengguna layanan dan menanyakan keperluan yang bersangkutan
 - 3) Membantu untuk mencetak kartu antrian sesuai dengan keperluan pengguna layanan
 - 4) Mempersilahkan pengguna layanan untuk duduk pada kursi yang kosong dan meminta yang bersangkutan untuk menunggu panggilan dari loket PTSP
 - 5) Mohon diri kepada pengguna layanan untuk kembali bertugas di dekat pintu
- b. Penyambutan (pengguna layanan prioritas)

Membukakan pintu apabila ada pengguna layanan yang hendak masuk ke ruang layanan PTSP dan memastikan jalur yang aman untuk dapat dilalui pengguna layanan

 - 1) Salam dan Sapa kepada pengguna layanan dan menanyakan keperluan yang bersangkutan (menggunakan tata cara komunikasi kepada pengguna layanan)
 - 2) Menanyakan apakah pengguna layanan memperkenankan petugas untuk membantu dan mendampingi yang bersangkutan
 - 3) Membantu pengguna layanan menuju Zona Layanan Disabilitas dan Kelompok Rentan untuk mengisi buku tamu, penilaian personal maupun pendampingan dalam pelaksanaan layanan PTSP.
 - 4) Membantu pengguna layanan dalam hal penyampaian berkas kelengkapan persyaratan ke loket layanan dan melakukan koordinasi dengan petugas loket layanan terkait permohonan layanan dari pengguna layanan prioritas.
 - 5) Melakukan pendampingan kepada pengguna layanan dan mengambilkan produk layanan untuk diserahkan kembali kepada pengguna layanan
 - 6) Membantu pengguna layanan menuju tempat yang dituju/ titik penjemputan/ zona parkir disabilitas.

c. Pelaksanaan Survei

- 1) Menghampiri pengunjung yang telah selesai pelayanan dari loket PTSP dan meminta izin supaya yang bersangkutan berkenan mengisi survei
- 2) Mengarahkan pengguna layanan menuju mesin survei dan memberikan informasi terkait fungsi dan petunjuk pelaksanaan survei
- 3) Posisi Agak menjauh dari mesin pada saat pengguna layanan melakukan pengisian survei secara mandiri kecuali untuk pengguna layanan prioritas yang membutuhkan bantuan dalam pelaksanaan pengisian Survei
- 4) Mengucapkan terima kasih pada saat pengguna layanan telah selesai melakukan pengisian survei
- 5) Mempersilahkan pengguna layanan untuk melanjutkan aktifitas yang bersangkutan

d. Pertanggungjawaban

- 1) duta layanan untuk menyusun *resume pelayanan* yang meliputi pelaporan terkait kejadian/kendala lapangan, saran dan masukan dari pengguna layanan setiap selesai melaksanakan tugas layanan (harian)
- 2) duta layanan prioritas untuk mengisi log report pelayanan prioritas setelah selesai melaksanakan tugas pendampingan terhadap pengguna layanan (per kegiatan).

KETUA PENGADILAN NEGERI BANTUL,



ARIES SHOLEH EFENDI