



KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

NOMOR : 602/KPN.W18-U2/SK.HK.1.2.5/VII/2026

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN PENANGGUNG JAWAB INTERNAL PELAYANAN
PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN**

- Menimbang : a. Bahwa sesuai amanat peraturan perundangan-undangan, penyelenggara pelayanan public wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, terukur, dan berkeadilan bagi masyarakat pencari keadilan;
- b. Bahwa peningkatan kualitas pelayanan public merupakan bagian tak terpisahkan dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Pembangunan Zona Integritas menuju Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), serta pencapaian tujuan organisasi pengadilan;
- c. Bahwa untuk menjamin kelancaran, keseragaman, dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, diperlukan koordinasi, pengelolaan, pengawasan, pemantauan dan evaluasi yang terstruktur melalui tim khusus;
- d. Bahwa personil yang ditunjuk dianggap cakap, mampu, dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas pengelolaan pelayanan publik;
- e. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, perlu menetapkan Keputusan Ketua Pengadilan Negeri Balikpapan tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Penanggung Jawab Internal Pelayanan Publik Tahun 2026;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomo 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;



5. Undang-undang Nomomr 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Ntegritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayanai di Lingkungan Instansi Pemerintah;
10. Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk teknis penyusun, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan;
12. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya;
13. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
14. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik di Pengadilan;
15. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Nomor 1060/DJU/SK.TI1.1/VI/2025;
16. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1270/DJU/SK.OT1.6/III/2026 tentang Pembaruan Standar Operasional Prosedur Penanganan Perkara dan Layanan Pengadilan pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri;
17. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 199/DJU/SK.DL1.10/I/2026 tentang Pedoman Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas;

Memutuskan....



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA DAN PENANGGUNG JAWAB INTERNAL PELAYANAN PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN;
- Kesatu : Membentuk Tim Pengelola dan Penanggung Jawab Internal Pelayanan Publik Pengadilan Negeri Balikpapan Tahun 2026 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Menetapkan tugas, tanggung jawab, dan kewenangan masing-masing jabatan dalam tim serta tugas umum tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- Ketiga : Tim Wajib melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan pelayanan secara berkala, serta menyampaikan laporan bulanan dan laporan triwulanan kepada Ketua Pengadilan melalui Wakil Ketua Pengadilan
- Keempat : Tim berkoordinasi dengan Hakim Pengawas Bidang, Pejabat Pengelola informasi dan Dokumentasi (PPID), Tim PTSP, dan unit kerja terkait lainnya guna menjamin keselarasan program dan pemenuhan standar pelayanan;
- Kelima : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada Tanggal : 14 Juli 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh

**KETUA
PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
KELAS IA**

ABDULLAH MAHRUS





SUSUNAN TIM PENGELOLA DAN PENANGGUNG JAWAB INTERNAL PELAYANAN
PUBLIK PADA PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN

No.	N A M A	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	ABDULLAH MAHRUS, S.H., M.H.	Ketua	Penanggung Jawab
2	AHMAD SHUHEL NADJIR, SH.,MH	Wakil Ketua	Ketua Tim
3	MUNIR HAMID, S.H.,M.H.	Panitera	Wakil Ketua Tim
4	SYAHRUDDIN, S.E.	Sekretaris	Sekretaris Tim
5	- BAKHRUDDIN TOMAJAHU, S.H., M.H. - ANAK AGUNG AYU SRI SUDANTHI, S.H., M.H.	Hakim Pengawas PTSP	Koordinator PTSP
6	- INDAH NOVI SUSANTI, S.H., M.H. - IMRAN MARANNU IRIANSYAH, S.H.,M.H.	Hakim Pengawas Hukum	Koordinator : 1. Informasi dan Pengaduan 2. Survei Kepuasan Masyarakat
7	- RISDIANTO, S.H. - ANDI AHKAM JAYADI, S.H. M.H.	Hakim Pengawas Perencanaan, TI, dan Pelaporan	Koordinator Sarana dan Prasarana
8	ANNENDER CARNOVA, S.H.,M.Hum	Hakim Pengawas Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana	Koordinator Monitoring dan Evaluasi
9	- ARI SISWANTO, S.H., M.H. - ZAUFU AMRI, S.H., M.H - SISKARIS SULISTIYO NINGSIH, S.H.	Hakim	Koordinator Standar Pelayanan
10	FERY GABE MARGANDATUA PANJAITAN, S.H.	Panitera Muda Pidana	Anggota
11	SRI SATITI, S.H.	Panitera Muda Perdata	Anggota
12	RAMLA, S.H.	Panitera Muda Hukum	Anggota
13	AGUSTINA RIANTI PRABA DWI PUSPITA DEWI, S.H.	Kasubbag Umum & Keuangan	Anggota
14	AIZA FITHRIA, S.T.	Kasubbag PTIP	Anggota
15	SHOFIYYUL FUAD, S.Kom.	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota
16	FEBI FAHRIADI, A.Md.	Dokumentalis Hukum	Anggota

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada Tanggal : 14 Juli 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh

KETUA
PENGADILAN NEGERI BALIKPAPAN
KELAS IA

ABDULLAH MAHRUS





A. TUGAS UMUM TIM PENGELOLA PELAYANAN PUBLIK

1. Mengkordinasikan seluruh penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pengadilan Negeri Balikpapan;
2. Memastikan Standar Pelayanan Publik telah disosialisasikan dan dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh unit kerja dan pegawai;
3. Mengelola dan menidnakanjuti pengaduan, saran, serta masukan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku;
4. Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan secra berkala
5. Menyusun rencana tindak lanjut dan program peningkatan kualitas pelayanan berbasis hasil evaluasi;
6. Menggali dan mengembangkan inovasi pelayanan publik yang lebih cepat, mudah dan responsif;
7. Mendukung penuh pelaksanaan pembangunan Zona Integritas predikat WBK/WBBM;
8. Memastikan ketersediaan kelengkapan bukti dan dokumen pelayanan publik sesuai pedoman Mahkamah Agung RI dan Kementrian PANRB;
9. Menyusun laporan kinerja pelayanan publik dan menyampaikan kepada pimpinan serta instansi terkait;
10. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja pengawasan, PPID, tim teknis, dan mitra kejra lainnya.

B. TUGAS KHUSUS PERJABATAN

1. Penanggung Jawab
 - a. Memberikan rahan strategis dan kebijakan umum pengelolaan pelayanan publik
 - b. Menyetujui rencana kerja, program inovasi, serta laporan hasil kerja tim;
 - c. Melakukan pembinaan dan pengawasan umum terhadap pelaksanaan tugas tim
 - d. Mewakili pengadilan dalam kegiatan terkait pelayanan publik di tingkat eksternal
2. Ketua Tim
 - a. Memimpin pelaksanaan seluruh tugas tim sesuai rencana kerja;
 - b. Mengkordinasikan antar koordinator dan anggota tim;
 - c. Menyusun jadwa; kegiatan dan membagi tugas kepada anggota;
 - d. Memeriksa dan menandatangani laporan yang disampaikan Sekretaris
 - e. Melaporkan perkembangan dan kendala pelaksanaan tugas kepada penanggung jawab
3. Wakil Ketua Tim
 - a. Membantu Ketua Tim dalam memimpin pelaksanaan tugas
 - b. Menggantikan Ketua Tim berhalangan dengan baik;
 - c. Mengawasi pelaksanaan tugas masing-masing koordinator;
 - d. Menyusun analisis dan usulan perbaikan kepada Ketua Tim;
4. Sekretaris Tim
 - a. Melaksanakan administrasi kesekretariataqn tim;
 - b. Menyusun konsep rencana kerja, laporan bulanan, triwulanan, dan tahunan
 - c. Mengelola arsip, dokumen, dan data pendukung pelayanan publik;
 - d. Menyiapkan rapat, undangan dan notulensi kegiatan tim;
 - e. Mengkordinasikan penyusunan bukti dukung pelayanan publik.



5. Koordinator PTSP
 - a. Memastikan pelayanan di PTSP berjalan sesuai standar, tepat waktu dan ramah
 - b. Mengatur jadwal, pembinaan, dan evaluasi kinerja petugas PTSP
 - c. Memastikan integrasi layanan mulai dari informasi, pendaftaran, pembayaran hingga pengambilan produk;
 - d. Mengembangkan inovasi layanan satu pintu dan memastikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas;
 - e. Menyusun laporan Operasional; PTSP setiap bulan.
6. Koordinator Informasi dan Pengaduan
 - a. Memastikan ketersediaan informasi pelayanan yang jelas, mudah diakses, dan terkini;
 - b. Mengelola alur penerimaan, verifikasi, dan penanganan pengaduan melalui SIWAS, LAPOR, kotak saran dan media lain;
 - c. Menindaklanjuti pengaduan sesuai tenggat waktu dan melaporkan hasilnya kepada pelapor;
 - d. Mengkoordinasikan dengan PPID terkait keterbukaan informasi pelayanan;
 - e. Menyusun analisis jenis dan akar masalah pengaduan sebagai bahan perbaikan.
7. Koordinator Sarana dan Prasarana
 - a. Memastikan ketersediaan, kelayakan dan kenyamanan Sarana dan Prasarana pelayanan;
 - b. Menyediakan fasilitas ramah disabilitas, ruang tunggu, alat bantu, dan sistem antrian yang memadai;
 - c. Mengelola kebersihan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas pendukung layanan;
 - d. Mengusulkan pemeliharaan dan pengadaan sarana prasarana baru sesuai kebutuhan.
8. Koordinator Survei Kepuasan Masyarakat
 - a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan survei lain secara berkala;
 - b. Mengelola aplikasi SISUPER dan instrumen survei lainnya;
 - c. Mengolah data survei dan menyusun laporan indeks kepuasan;
 - d. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil survei;
 - e. Mengumumkan hasil survei kepada masyarakat sesuai ketentuan,
9. Koordinator Standar Pelayanan
 - a. Menyusun, memperbarui, dan mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik serta SOP layanan;
 - b. Memastikan kesesuaian standar dengan regulasi terbaru Mahkamah Agung dan PANRB;
 - c. Melakukan verifikasi kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar yang ditetapkan;
 - d. Menyusun pedoman pelaksanaan layanan bagi petugas.
10. Koordinasi Monitoring dan Evaluasi
 - a. Menyusun instrumen pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan;
 - b. Melakukan pemeriksaan lapangan, pengamatan, dan verifikasi bukti pelaksanaan layanan;
 - c. Mengidentifikasi kendala, risiko, dan capaian pelayanan;;
 - d. Menyusun laporan evaluasi dan rekomendasi tindak lanjut;
 - e. Memastikan pemenuhan indikator kinerja pelayanan publik.



11. Anggota Tim

- a. Membantu koordinator dalam melaksanakan tugas masing-masing bidang;
- b. Mengumpulkan data, dokumen dan bukti dukung sesuai kebutuhan;
- c. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan tim;
- d. Berpartisipasi aktif dalam rapat dan kegiatan tim.

Ditetapkan di : Balikpapan

Pada Tanggal : 14 Juli 2026

