



PENGADILAN AGAMA PENAJAM
KEPANTERAAN
Jl. Provinsi KM. 8 Kel. Nipah-Nipah Kec.Penajam
PENAJAM

Nomor SK	: W17-A11/133/OT:013/12/2018
Nomor SOP	: SOP/AP/65
Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2019
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 02 Februari 2019
Disahkan oleh	: Wakil Ketua Pengadilan Agama Penajam

SOP Pengaduan

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; Undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-undang nomor 50 tahun 2009; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/001/SK/1991 tentang Pola pembinaan dan pengendalian Administrasi perkara; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya; 	<ol style="list-style-type: none"> S1 Sederajat; SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;

Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
1. SOP Pelayanan Informasi	Perengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman dan Peraturan-Peraturan;

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	Buku Register Pengaduan dan Aplikasi SIWAS

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
A Penerimaan Pengaduan Masyarakat								
1	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK dan Media Informasi	20 Menit	Penerimaan Pengaduan
2	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung	↓ 				Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	60 menit	Input pengaduan
3	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan	↓ 				Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	60 menit	Kelengkapan pengaduan
4	Melakukan pengisian dan upload data pengaduan apabila memenuhi syarat melalui aplikasi SIWAS MA RI.	↓ 				Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	10 Menit	Tindak lanjut pengaduan
		↓ 						

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
5	Memberikan formulir pengaduan yang telah dicetak melalui aplikasi SIWAS MA RI dan menggandakannya untuk dijadikan arsip laporan pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, ATK, Buku Register	15 Menit	Laporan pengaduan dan Register Pengaduan
7	Menerima dan menelaah Laporan Pengaduan					Surat pemberitahuan, sepeda motor, alat tulis	1 hari	Laporan Pengaduan
B Delegasi Pengaduan								
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti dan menunjuk Tim Pemeriksa					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	20 menit	Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan yang didelegasikan					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	1 hari	Hasil pemeriksaan pengaduan
4	Melengkapi data dan membuat laporan pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	1 jam	Tindak lanjut delegasi pengaduan
5	Menerima hasil pemeriksaan dan laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti					Berkas Laporan dan ATK	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Menginput data laporan pengaduan ke aplikasi SIWAS MA RI dan mencatat pada Register Delegasi Pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, ATK, Buku Register	30 Menit	Laporan Delegasi Pengaduan dan Register Delegasi Pengaduan

