



PENGADILAN AGAMA MARTAPURA KELAS II
Jl. Merdeka No.02 Kelurahan Pasar Martapura Kecamatan Martapura Kabupaten
Ogan Komering Ulu Timur
Telp./Fax. (0735) 4840226
Kode Pos 32312

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN**

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/60
TGL. PEMBUATAN	:	02/01/2020
TGL. REVISI	:	02/09/2020
TGL. EFEKTIF	:	02/09/2020

Disahkan Oleh,

Ketua



Syarifah Aini, S.Ag., M.H.I

NIP. 19720810 200003 2 003

DOKUMEN MASTER	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Martapura Kelas II
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Martapura Kelas II*



PENGADILAN AGAMA MARTAPURA KELAS II

Jl. Merdeka No.02 Kelurahan Pasar Martapura

Telp. (0735) 4840235 Fax. (0735) 484 0237

E-Mail : pamartapuraokut@gmail.com

MARTAPURA 32312

Nomor SOP	: SOP/AP/60
Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2020
Tanggal Revisi	: 02 September 2020
Tanggal Efektif	: 02 September 2020
Disahkan oleh	: Ketua Pengadilan Agama Martapura

SOP Pengaduan

Dasar Hukum

- 1 Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
- 2 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;
KMA No 26 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Pengadilan
- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan
- 4 Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan;
- 5 Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;
- 6 SK Dirjen Nomor 019/DJA/Hm.25/SK/III/2014, Tentang Naskah Srandart SOP Penyelesaian perkara yang disahkan 24 Septeember 2014 tentang pengesahan naskah SOP Penyelesaian Perkara
- 7 Standar ISO 9001:2015 Klausul 8.5
- 8 Standar SAPM PA/MS Std 3.60.1

Kualifikasi pelaksana

1. S1 Sederajat;
2. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Informasi
2. SOP Persidangan
3. SOP Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak
4. SOP Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai

Peralatan/perlengkapan














Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman dan Peraturan-Peraturan; Aplikasi SIWAS dan SIKEP

Peringatan

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir

Pencatatan dan pendataan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
A Penerimaan Pengaduan Masyarakat								
1	Menunjuk Petugas Pengaduan					KMA 26 Tahun 2012	10 Menit	SK Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan
2	Menetapkan Standart Pelayanan Pengaduan					KMA 26 Tahun 2012	30 menit	SK Ketua tentang SOP Pengaduan
3	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					SK Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan	10 Menit	Penerimaan Pengaduan
4	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Penerimaan pengaduan	30 menit	Formulir Pengaduan FM/AP/60/01

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
5	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Syarat-syarat Pengaduan	30 menit	Kelengkapan Pengaduan
6	Melakukan pengisian dan upload data pengaduan apabila memenuhi syarat melalui aplikasi SIWAS MA RI.	 				Kelengkapan Pengaduan	10 Menit	Data pengaduan terupload dalam aplikasi SIWAS MA RI
7	Memberikan formulir pengaduan yang telah dicetak melalui aplikasi SIWAS MA RI dan menggandakannya untuk dijadikan arsip laporan pengaduan	 				Data pengaduan terupload dalam aplikasi SIWAS MA RI	10 Menit	Bahan Laporan Pengaduan
8	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Bahan Laporan Pengaduan	15 Menit	Register Pengaduan Masyarakat (FM/AP/60/02)
9	Meneruskan Pengaduan Ke Bawas MARI					Register Pengaduan Masyarakat	1 hari	Arsip Penerusan Pengaduan Yang Dikirim Ke Bawas MARI
B Delegasi Pengaduan								
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI					SK Ketua PA tentang Tim Pengelola Penanganan Pengaduan	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti					Pendelegasian Pengaduan	20 menit	Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua
	Menunjuk TIM Pemeriksa Pengaduan					Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua	15 m3nit	SK Penunjukan TIM Pemeriksa
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan berdasarkan Pengiriman Hasil Pemeriksaan dari BAWAS					SK Penunjukan TIM Pemeriksa	1 hari	Arsip Tindak Lanjut Atas Pemeriksaan BAWAS / Berita Acara Pemeriksaan yang berisi rekomendasi
4	Mengirim Rekomendasi atas Hasil Pemeriksaan					Arsip Tindak Lanjut Atas Pemeriksaan BAWAS / Berita Acraa Pemeriksaan yang berisi rekomendasi	1 hari	Bukti Pengiriman
5	Menerima Surat Keputusan dari Pejabat Yang Berwenang					Bukti Pengiriman	30 menit	SK dari Pejabat Yang Berwenan dan diinput kedalam aplikasi SIWAS serta SIKEP