



PENGADILAN AGAMA MUARA BULIAN KELAS I.B
Jalan Gajah Mada No. 10 - Telp. (0743) 21073 Fax. (0743) 23283
MUARA BULIAN 36613
homepage : www.pa-muarabulian.go.id e-mail : pabulian@yahoo.co.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/65
TGL. PEMBUATAN	:	29/08/2017
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	04/09/2017


Disetujui Oleh,



**Ketua Pengadilan Agama
Elvin Nailana, S.H, M.H**







DOKUMEN MASTER	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : 0 0 0
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA MUARA BULIAN
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA MUARA BULIAN*

	<p align="center">PENGADILAN AGAMA MUARA BULIAN KELAS I B</p> <p align="center">Jalan Gajah Mada Nomor 10 Telp. (0743) 21073 Fax. (0743) 23283 Muara Bulian 36613 website www.pa-muarabulian.go.id e-mail pabulian@yahoo.co.id</p>	No. SOP.	: W5-A2/65/SOP/AP/VIII/2017
		Tgl. Pembuatan	: 29 Agustus 2017
		Revisi ke	: -
		Tgl. Revisi	: -
		Tgl. Efektif	: 04 September 2017
		Disahkan Oleh	: Ketua PA Muara Bulian
		Sop Laporan Dan Penanganan Pengaduan	

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI No. 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan; KMA 026 Tahun 2012, pedoman penanganan pengaduan Buku IV Pedoman Teknis Peradilan Agama Peraturan Komisi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; Keputusan Mahkamah Agung RI No. 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan; Keputusan Dirjen Badilag No. 0017/Dj.A/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama; Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI. Nomor 002 Tahun ;2012, Tentang Pedoman Penyusunan 	<ol style="list-style-type: none"> S.1 Syari'ah S.1 Hukum
Keterkaitan:	Peralatan Perlengkapan:
<ol style="list-style-type: none"> SOP Permohonan Informasi 	Komputer, Instrumen pengaduan, Buku Register Pengaduan, Buku-Buku Referensi
Peringatan:	Pencatatan dan pendataan:
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka penanganan pengaduan tidak dapat ditangani	Data pemohon/ pengadu tercatat pada buku register pengaduan

Sop Laporan Dan Penanganan Pengaduan

No	Aktifitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	Sekretaris Tim Pengaduan	Ketua Tim Pengaduan	Ketua PA	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
1	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima pengaduan - Membuat tanda terima jika pengaduan disampaikan langsung ke meja pengaduan - Mencatat pengaduan di buku register pengaduan - Meneruskan pengaduan ke Ketua Tim Penanganan Pengaduan (Wakil Ketua) 					Permohonan pengaduan	1 jam	Pencatatan laporan pengaduan
2	<ul style="list-style-type: none"> - Membaca isi pengaduan - Mengecek kebenaran pengaduan sebagai bahan awal Meneruskan pengaduan dan hasil - Melaporkan ke Ketua PA sebagai penanggung Jawab Pengaduan 					Permohonan pengaduan	10 menit	Analisis dari laporan pengaduan
3	<ul style="list-style-type: none"> - Membaca hasil pengecekan yang telah dilakukan oleh Ketua Tim Pengelola Pengaduan - Memberikan instrument kepada sekretaris tim pengaduan untuk dibuat surat pengantar ke PTA 					Permohonan pengaduan	1 hari	Hasil telaah pengaduan
4	Membuat Surat Pengantar					Komputer, Printer, Permohonan pengaduan, hasil telaah pengaduan	30 menit	Surat Pengantar
5	Menandatangani Surat Pengantar					Alat tulis, surat pengantar	5 menit	Surat Pengantar
	Mengirim surat pengantar pengaduan ke PTA					POS	10 Meit	Laporan pengaduan dikirkm ke PTA