



**PENGADILAN AGAMA TASIKMALAYA KELAS I.A**  
 Jalan By Pass Linggasari Desa Singasari Kec. Singaparna Tasikmalaya  
 Telp : (0265) 546059/546059  
 Homepage : [www.patasikmalaya.go.id](http://www.patasikmalaya.go.id)  
 e-mail : [pa.tasikmalaya@gmail.com](mailto:pa.tasikmalaya@gmail.com)

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
 ANTRIAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

|                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| Kode Dokumen Nomor | SOP / AP / 95                      |
| Tanggal Pembuatan  | 22 SEPTEMBER 2021                  |
| Tanggal Revisi     |                                    |
| Tanggal Efektif    | 01 OKTOBER 2021                    |
| Disahkan oleh      | Ketua Pengadilan Agama Tasikmalaya |

**Drs. SUBHAN FAUZI, SH., MH.**  
 NIP. 19680304.199403.1.003

|                          |     |              |
|--------------------------|-----|--------------|
| DOKUMEN MASTER           | : ✓ |              |
| DOKUMEN TERKENDALI       | :   | NO SALINAN : |
| DOKUMEN TIDAK TERKENDALI | :   |              |
| DOKUMEN KADALUARSA       | :   |              |

*Dokumen ini milik PENGADILAN AGAMA TASIKMALAYA  
 Dilarang mengganggakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
 Tanpa seizin PENGADILAN AGAMA TASIKMALAYA*

|   |  |
|---|--|
| <b>Dasar hukum :</b>  | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan SEKMA Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya;</li> <li>Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik;</li> <li>Undang-undang 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik;</li> <li>Peraturan komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Layanan Standar Informasi Publik;</li> <li>Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI nomor: 1-144/KMA /SK/2016 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;</li> <li>Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor: 01/WK/MANY/SK/2009 tentang pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;</li> <li>Surat KMA No, 026/KMA/SK/II/2021 tentang Standar Pelayanan Publik</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Strata-1</li> <li>D III</li> <li>SMK</li> <li>SLTA</li> <li>SLTP</li> <li>SD</li> </ol> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Keterkaitan :</b>  | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b>   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Pelayanan Informasi</li> <li>SOP Pelayanan POS Bantuan Hukum</li> <li>SOP Pelayanan Penerimaan Perkara</li> <li>SOP Pelayanan Permintaan Produk Pengadilan</li> <li>SOP Pelayanan Pengelolaan Sisa Panjar</li> </ol> | Server, Jaringan Local/LAN, Jaringan Internet, Komputer/Laptop, Printer, Alat Tulis Kantor (ATK). |

|  |   |
|--|---|
| <b>Peringatan</b>  | <b>Pencatatan/Pendataan :</b>                   |
| Jika SOP ini tidak dilaksanakan, akan berdampak tidak tertibnya antrian pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) | SOP ANTRIAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) |

| No | Kegiatan   | Pelaksana       |              |  |         | Mutu Baku  |            |
|----|--|-----------------|--------------|--|---------|--|------------|
|    |  | Pemohon Layanan | PETUGAS PTSP | Persyaratan/Perlengkapan   | Waktu   | Output   | Keterangan |
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menuju mesin antrian</li> <li>Memastikan tujuan jenis layanan PTSP dengan cara meng-klik pilihan loket pada mesin antrian digital</li> <li>Menunggu sampai</li> </ul> |                 |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesin antrian digital</li> <li>PC atau Laptop</li> <li>koneksi jaringan</li> <li>Tiket antrian</li> </ul> | 5 menit | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fitur antrian</li> <li>Mendapat karcis antrian</li> </ul> |            |

|                              |  |  |  |  |          |                           |  |
|------------------------------|--|--|--|--|----------|---------------------------|--|
|                              | <p>tiket antrian dari mesin antrian digital keluar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengambil tiket antrian dari mesin antrian digital</li> <li>- Mengamati monitor antrian dan menunggu panggilan sesuai nomor antrian yang tertera di tiket antrian dari petugas PTSP di ruang tunggu</li> </ul> |  |  |  |          |                           |  |
| 2                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuka aplikasi antrian di browser dan muncul antrian</li> <li>- Memanggil nomor antrian pemohon dengan meng-klik tombol panggil pada aplikasi antrian</li> <li>- Klik tombol panggil ulang 1 kali apabila pemilik nomor tiket antrian tidak hadir</li> </ul>        |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- PC atau Laptop</li> <li>- Koneksi jaringan</li> </ul>                             | 1 menit  | Fitur antrian             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon Layanan yang dipanggil tidak menghadap atau terlewat maka dapat memperoleh layanan kembali dengan cara menghubungi petugas pemandu</li> </ul> |
| 3                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghadap petugas PTSP sesuai panggilan antrian</li> </ul>  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplikasi antrian</li> <li>- PC atau Laptop</li> <li>- koneksi jaringan</li> </ul> | 1 menit  | Fitur antrian             |  |
| 4                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima dan memvalidasi tiket antrian</li> <li>- Memverifikasi kepentingan pemohon layanan atas jenis layanan</li> </ul>   |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiket antrian</li> <li>- jenis jenis layanan</li> </ul>                           | 1 menit  | Informasi jenis layanan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon yang bahannya kurang lengkap kemudian telah dilengkapi, maka dapat menghadap kembali kepada petugas PTSP melalui petugas pemandu</li> </ul>   |
| 5                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyiapkan pelayanan sesuai loket / meja / jenis pelayanan</li> </ul>   |  |  | Persyaratan permohonan   | 6 menit  | Bahan layanan             |  |
| 6                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima pelayanan PTSP</li> </ul>  |  |  | Pelayanan dari loket PTSP  | 1 menit  | Diterimanya jenis layanan |  |
| Jumlah waktu yang diperlukan |  |  |  |  | 15 Menit |                           |  |