



**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN AGAMA TASIKMALAYA KELAS 1A**

ADMINISTRASI KEPANTERAAN

Nomor SOP	SOP/AP/65
Tanggal Pembuatan	04 September 2017
Tanggal Revisi	00
Tanggal Efektif	04 September 2017
Disahkan Oleh	 Ketua


Dra. Nia Nurhamidah Romli, MH
NIP. 19620402 198802 2 001

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang sudah di ubah menjadi Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 yang sudah di ubah menjadi Undang-Undang Nomor 50 Tahun 20092. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahu 2016 Tentang Pedoman Penanganan Aduan3. Keputusan Mahkamah Agung nomor KMA/001/SK/1/1991 tentang Pola-pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Kepaniteraan Pengadilan Agama dan Pengadilan Tinggi Agama4. Keputusan Mahkamah Agung nomor KMA/032/SK/IV/2006 tentang pemberlakuan buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama5. Surat Keputusan Mahkamah Agung nomor : SK KMA NO.026/KMA/SK/II/2012 tentang standar pelayanan peradilan6. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang ada dibawahnya7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami proses pengaduan2. Memiliki kemampuan dalam pengaduan3. Mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait

<p>KETERKAITAN</p> <p>1. Manual Mutu</p>	<p>PERALATAN / PERLENGKAPAN</p> <p>1. Data-data pendukung 2. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor 3. Jaringan internet</p>
<p>PERINGATAN</p> <p>1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan tidak akan terlaksana dengan baik</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>1. Buku Register Pengaduan 2. Tindaklanjut Pengaduan</p>

No	Kegiatan	Pelaksana		Kelengkapan	Mutu Baku			Kete- rangan
		Petugas Layanan Pengaduan	Penanggung jawab pengaduan		Waktu	Output		
1	Petugas layanan pengaduan menerima pengaduan secara lisan/tertulis dari masyarakat, instansi lain atau dari pihak lainnya			Form pengaduan	10 menit	Form pengaduan		
2	Petugas layanan pengaduan merespon/menindak lanjuti pengaduan dengan memberikan jawaban segera atau akan mengkonfirmasi kepada pejabat terkait pengaduan			Form pengaduan	30 menit	Jawaban pengaduan segera		
3	Petugas layanan pengaduan melaporkan tentang pengaduan masyarakat/publik tersebut kepada pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan			Form pengaduan	30 menit	Form pengaduan		
4	Penanggung jawab pengaduan mempelajari dan menelaah hal – hal yang dilaporkan masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya melakukan cek data			Form pengaduan	30 menit	Form pengaduan		
5	Penanggung jawab pengaduan menindak lanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu dengan melakukan kordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik tersebut			Form pengaduan	30 menit	Jawaban pengaduan tertulis		
6	Penanggung jawab pengaduan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut secara langsung, email, telepon atau lainnya			Jawaban pengaduan tertulis	30 menit	Jawaban pengaduan tertulis		
7	Petugas layanan pengaduan mencatat pengaduan dan pencatatan kedalam register pengaduan			Jawaban pengaduan tertulis	30 menit	Register pengaduan, Arsip		

DOKUMEN MASTER	:	✓	
DOKUMEN TERKENDALI	:		NO. SALINAN
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:		:
DOKUMEN KADALUARSA	:		

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA TASIKMALAYA KELAS 1A
 Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
 Tanpa seijin PENGADILAN AGAMA TASIKMALAYA KELAS 1A*