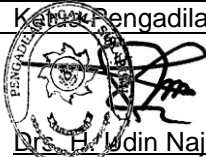




PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

Jalan Taman Bahagia No.19
 Telp. 0266 213790 Fax 0266 213790
 Website : www.pa-sukabumi.go.id
 Email : info@pa-sukabumi.go.id
 SUKABUMI

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN







Nomor	SOP/AP/60
Tanggal Pembuatan	26 Oktober 2018
Tanggal Revisi	01 Maret 2018
Tanggal Efektif	01 Maret 2018
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Agama Sukabumi
	 <u>Drs. H. Hudaib Naimudin, S.H., M.H.</u> NIP. 196702221993031002

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

**Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Sukabumi
 Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
 Tanpa seijin PENGADILAN AGAMA SUKABUMI**

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1.	Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;	1. S1 Sederajat 2. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin
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;	
3.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	
4.	PERMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan	
5.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/001/SK/1991 tentang Pola pembinaan dan pengendalian Administrasi perkara;	
6.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;	
7.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;	
8.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;	
9.	Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;	
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
1.	SOP Mekanisme Penerimaan Perkara	Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman dan Peraturan-Peraturan;
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
1.	Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	1. Buku Tamu ; 2. Formulir permohonan informasi

PENGADUAN

NO	AKTIVITAS	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum	Panitera	Ketua	PTA	Persyaratan	Waktu	Output
1.	Menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, faksimili.						surat pengaduan	5 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat
2.	Mencatat pengaduan ke dalam register pengaduan.						Buku register pengaduan	5 menit	Pengaduan Masyarakat yang telah tercatat dalam register pengaduan masyarakat
3.	Meneruskan pengaduan masyarakat tersebut kepada Ketua melalui Panitera.						Berkas pengaduan	5 menit	Pengaduan Masyarakat telah dilaporkan
4.	Menerima pengaduan masyarakat melalui Panitera.						Berkas Pengaduan	5 menit	Surat pengaduan masyarakat
5.	menelaah berkas pengaduan yang diserahkan oleh panitera						Berkas Pengaduan	30 menit	Surat pengaduan masyarakat
6.	Meneruskan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada Ketua PTA.						Berkas Pengaduan	5 menit	Pengaduan masyarakat yang telah ditindak lanjuti
Waktu Yang Dibutuhkan : 55 menit									



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

SK KETUA TENTANG PETUGAS LAYANAN PENGADUAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AP/60/02	26/10/2017	01/03/2018	01/03/2018

SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

Nomor : W10-A12/...../...../...../.....

T E N T A N G

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PELAYANAN MEJA PENGADUAN
PENGADILAN AGAMA SUKABUMI TAHUN**

KETUA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka memberikan jaminan bagi masyarakat di wilayah hukum Pengadilan Agama Sukabumi tentang layanan pengaduan secara efektif, efisien, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan;
- b. Bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan aparatur lembaga di Pengadilan Agama Sukabumi dapat mengadukan hal tersebut sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- c. Bahwa agar pelayanan Meja Pengaduan dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Pengelola Meja Pengaduan di Pengadilan Agama Sukabumi ;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan;
2. Undang-undang Nomor 03 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Undang-undang Nomor 14 tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI;
3. Undang-undang Nomor 07 Tahun 1989 Jo. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 Jo. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 Tentang Peradilan Agama;
4. Undang-undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman;
5. Instruksi Presiden RI Tahun 1991 Tentang Penyebarluasan Kompilasi Hukum Islam;
6. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 076/KMA/SK/VI/2009 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
7. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor KMA/032/SK/IV/2006 Tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksana Tugas dan Administrasi Pengadilan;
9. Surat Keputusan Mahkamah Agung RI Nomor 144/KMA/SK/I/2011 tanggal 5 Januari 2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
10. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Memperbaharui Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Sukabumi Nomor : W10-A12/0715/HK.00/IV/2017 tanggal 03 April 2017 Tentang Tim Pengelola Meja Pengaduan Pengadilan Agama Sukabumi Tahun 2017;
- Kedua : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Sukabumi Tentang Tim Pengelola Meja Pengaduan Pengadilan Agama Sukabumi Tahun 2018;
- Ketiga : Menunjuk Pejabat/Pegawai Negeri Sipil tersebut namanya pada Daftar Lampiran Keputusan ini sebagai Tim Pengelola Meja Pengaduan Pengadilan Agama Sukabumi Tahun 2018 ;
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Sukabumi

Pada tanggal :

Ketua Pengadilan Agama Sukabumi

.....

NIP.

Tembusan Yth. :

- Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat.

LAMPIRAN KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

NOMOR : W10-A12//...../...../.....

TANGGAL :

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PELAYANAN MEJA PENGADUAN
PENGADILAN AGAMA SUKABUMI TAHUN**

NO	JABATAN		NAMA/NIP
	DALAM TIM	DALAM DINAS	
1.	Pelindung NIP.
2.	Ketua NIP.
3.	Penanggung Jawab	Kepaniteraan A. NIP.
		Kesekretariat NIP.
5.	Petugas Meja Pengaduan NIP.
	 --

Ditetapkan di : Sukabumi

Pada tanggal :.....

Ketua Pengadilan Agama Sukabumi

.....

NIP.



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

SK KETUA TENTANG SOP PENGADUAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AP/60/03	26/10/2017	01/03/2018	01/03/2018

SURAT KEPUTUSAN

KETUA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

Nomor : W10-A12/...../...../...../2.....

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

KETUA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

Menimbang

- a. Bahwa dalam rangka memberikan jaminan bagi masyarakat di wilayah Pengadilan Agama Sukabumi tentang penanganan laporan pengaduan secara efektif, efisien, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan maka perlu memiliki pedoman berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan
- b. Bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan Aparatur Lembaga Peradilan di Pengadilan Agama Sukabumi dapat mengadakan hal tersebut sesuai dengan mekanisme yang berlaku;
- c. Bahwa agar penanganan laporan pengaduan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik maka diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Mengingat

1. Undang-undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-Undang RI nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009;
3. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi;
4. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Penerimaan Tamu;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011

- tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan dan 4 Lingkungan Peradilan;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
 10. Keputusan Kepala Badan Urusan Administrasi Nomor 25.b/BUA/SK/I/2014 tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Penerbit Produk Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) di Lingkungan Mahkamah Agung RI dan 4 Lingkungan Peradilan dibawahnya;
 11. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI nomor 0017/Dj.A/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;
 12. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN AGAMA SUKABUMI**
- Pertama** : Memberlakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat;
- Kedua** : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat sebagaimana terlampir
- Ketiga** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan dan perubahan seperlunya,

Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan, sebagaimana dalam lampiran Surat Keputusan ini untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sukabumi







Pada tanggal :

Ketua,

Drs.

NIP.....

SOP PENGADUAN

NO	AKTIVITAS	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum	Panitera	Ketua	PTA	Persyaratan	Waktu	Output
1.	Menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, faksimili.						surat pengaduan	5 menit	Formulir Pengaduan Masyarakat
2.	Mencatat pengaduan ke dalam register pengaduan.						Buku register pengaduan	5 menit	Pengaduan Masyarakat yang telah tercatat dalam register pengaduan masyarakat
3.	Meneruskan pengaduan masyarakat tersebut kepada Ketua melalui Panitera.						Berkas pengaduan	5 menit	Pengaduan Masyarakat telah dilaporkan
4.	Menerima pengaduan masyarakat melalui Panitera.						Berkas Pengaduan	5 menit	Surat pengaduan masyarakat
5.	menelaah berkas pengaduan yang diserahkan oleh panitera						Berkas Pengaduan	30 menit	Surat pengaduan masyarakat
6.	Meneruskan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada Ketua PTA.						Berkas Pengaduan	5 menit	Pengaduan masyarakat yang telah ditindak lanjuti
Waktu Yang Dibutuhkan : 55 menit									

Ketua,

.....

NIP.....



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

PERMOHONAN PENGADUAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AP/60/04.1	26/10/2017	01/03/2018	01/03/2018

TANDA TERIMA BUKTI PENGADUAN

Telah diterima Pengaduan dari :

Nama :

Alamat :

Rincian Pengaduan :

Sukabumi,20.....

Petugas,

(.....)



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

LAPORAN KE BAWAS

Kode Dokumen FM/AP/60/05.1	Tgl. Pembuatan 26/10/2017	Tgl. Revisi 01/03/2018	Tgl. Efektif 01/03/2018
--------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

SURAT PENGANTAR

Nomor:/ // /

Kepada:

Yth. Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia

di.....

No.	Surat Yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Berkas Laporan Pengaduan Nomor/Pdt...../...../PA.....	1 exp	Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan berkas perkara Laporan Pengaduan Nomor/Pdt...../...../PA..... untuk diperiksa Terima Kasih.

.....,
Ketua Pengadilan Agama.....,

.....

Tembusan:

1. Yth. Ketua Pengadilan Agama
2. Yth. Ketua Pengadilan Agama Tinggi.....
3. Yth. Mahkamah Agung.....



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

ARSIP LAPORAN PENGADUAN

Kode Dokumen FM/AP/60/05.2	Tgl. Pembuatan 26/10/2017	Tgl. Revisi 01/03/2018	Tgl. Efektif 01/03/2018
--------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

ARSIP TINDAK LANJUT ATAS HASIL PEMERIKSAAN TERLAPOR

NO.	AGENDA PEMERIKSAAN TERLAPOR	KEPUTUSAN YANG DIAMBIL	PENANGGUNG JAWAB	BATAS WAKTU PENYELESAIAN	STATUS
1	2	3	4	5	6

.....
PANITERA MUDA HUKUM

.....



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

SK PENUNJUKAN PETUGAS YANG MENANGANI PENGADUAN (PTA/MA)

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AP/60/06.1	26/10/2017	01/03/2018	01/03/2018

BELUM ADA PENGADUAN



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

BA HASIL PEMERIKSAAN PENGADUAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AP/60/06.2	26/10/2017	01/03/2018	01/03/2018

BELUM ADA PENGADUAN



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

ARSIP HASIL PEMERIKSAAN PENGADUAN

Kode Dokumen	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Efektif
FM/AP/60/07	26/10/2017	01/03/2018	01/03/2018

BELUM ADA PENGADUAN



PENGADILAN AGAMA SUKABUMI

SURAT KEPUTUSAN DARI PEJABAT YANG BERWENANG

Kode Dokumen FM/AP/60/08	Tgl. Pembuatan 26/10/2017	Tgl. Revisi 01/03/2018	Tgl. Efektif 01/03/2018
------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

BELUM ADA PENGADUAN