PENGADILAN AGAMA PULANG PISAU

K E P A N I T E R A A N

Jalan Andris P. Nandjan, Kelurahan Bereng, Kec. Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau, Kalimantan Tengah

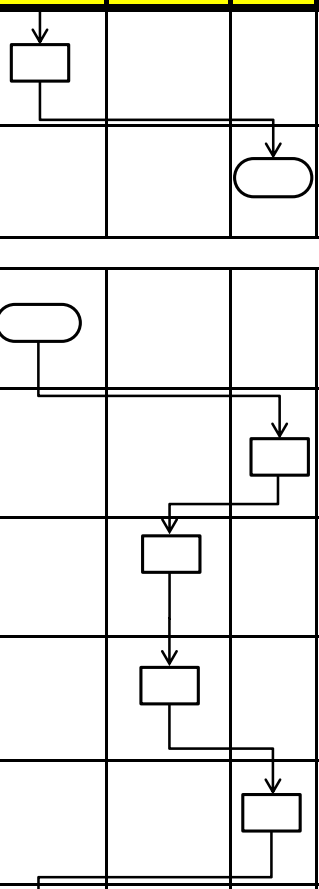
Nomor SOP	**: SOP/AP/58**
Tanggal Pembuatan	**: 01 Juli 2019**
Tanggal Revisi	**: 09 Januari 2025**
Tanggal Efektif	**: 09 Januari 2026**
Disahkan Oleh	**Ketua Pengadilan Agama Pulang Pisau,** **Wiryawan Arif, S.H.I., M.H.** **NIP. 19811207 200704 1 001**

SOP Pengaduan

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan; 2 Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya; 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012; 4 Surat Keputusan Dirjen Nomor 0915/DjA/HM.25/SK/III/2014 Tentang Naskah Standar SOP Penyelesaian Perkara yang disahkan 24 September 2014 tentang pengesahan naskah SOP Penyelesaian Perkara;	1. S1 Sederajat; 2. D-III; 3. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
1. SOP Pelayanan Informasi	Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman dan Peraturan-Peraturan;
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pengaduan tidak akan tercatat di register pengaduan;	FM/AP/61/01, FM/AP/61/02, FM/AP/61/03, FM/AP/61/04, FM/AP/61/05

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
A	**Penerimaan Pengaduan Masyarakat**							
1	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					Surat atau pemberitahuan	20 Menit	Penerimaan Pengaduan
2	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Penerimaan pengaduan	60 menit	Input pengaduan
3	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Input Pengaduan	60 menit	Kelengkapan pengaduan
4	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
5	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	Formulir pengaduan tercetak

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
6	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Formulir pengaduan tercetak	15 Menit	Laporan pengaduan dibuat dan pengaduan teregister
7	Menerima dan menelaah Laporan Pengaduan					Laporan pengaduan dan Register Pengaduan	1 hari	Laporan pengaduan telah ditelaah
B	**Delegasi Pengaduan**							
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI					Laporan pengaduan	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti dan menunjuk Tim Pemeriksa					Pendelegasian Pengaduan	20 menit	Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan yang didelegasikan					Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan	1 hari	Hasil pemeriksaan pengaduan
4	Melengkapi data dan membuat laporan pengaduan					Hasil pemeriksaan pengaduan	1 jam	Tindak lanjut delegasi pengaduan
5	Menerima hasil pemeriksaan dan laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti					Tindak lanjut delegasi pengaduan	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Menginput data laporan pengaduan ke aplikasi SIWAS MA RI dan mencatat pada Register Delegasi Pengaduan					Status pengaduan teregistrasi	30 Menit	Laporan Delegasi Pengaduan dan Register Delegasi Pengaduan



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

Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA PULANG PISAU
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun tanpa seijin PENGADILAN AGAMA PULANG PISAU