PENGADILAN AGAMA SALATIGA

Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733
Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243
Website : www.pa-salatiga.go.id Email : pa_salatiga@yahoo.co.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN MASYARAKAT

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/23
TGL. PEMBUATAN	:	01/03/2019
TGL. REVISI	:	01/08/2019
TGL. EFEKTIF	:	01/08/2019

Disahkan Oleh,
Drs. H. Umar Muchlis
Ketua Pengadilan Agama

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

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

	PENGADILAN AGAMA SALATIGA Jalan Lingkar Selatan, Argomulyo, Salatiga 50733 Telp. (0298) 322853, Fax.(0298) 325243	Nomor SOP	SOP/AP/23
		Tanggal Pembuatan	01/03/2019
		Tanggal Revisi	01/08/2019
		Tanggal Efektif	01/08/2019
		Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Agama Salatiga
		Nama SOP	**PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DASAR HUKUM		**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1.	Uu No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Pegawai yang berkompeten dengan pengaduan 2. Dapat berkomunikasi dengan baik
2.	SK KMA 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan	
3.	UU No .7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama y.s.d.u UU No.3 Tahun 2006 y.s.d.u UU No.50 Tahun 2009	
4.	KMA/032/SK/IV/2006 tentang pemberlakuan buku II pedoman pelaksanaan tugas dan administrasi peradilan	
5.	KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama	
6.	SEMA No 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan peradilan dibawahnya	
7.	ISO 9001	
KETERKAITAN		**PERALATAN/PERLENGAPAN**
1.	SOP Pelayanan Informasi	Formulir pengaduan masyarakat, register pengaduan masyarakat
PERINGATAN		**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1.	Jika pengaduan tidak ditindak lanjuti, maka melanggar UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi public dan SK KMA 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan	Aplikasi meja informasi dan pengaduan

NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengajuan	Panmud Hukum	Panitera	Ketua	PTA	Persyaratan	Waktu	Output
1.	Menerima Pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, faksimail						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 masyarakata 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 masyarakata/ public tersebut kepada Ketua KPTA						Berkas pengaduan	5 menit	Pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti
Waktu Yang Dibutuhkan : 55 menit									