



PENGADILAN AGAMA KOTA MADIUN
 Jalan Ring Road Barat No. 1 Kota Madiun Telp. (0351) 464854
<http://www.pa-kotamadiun.go.id/> e-mail: pakotamadiun@gmail.com
 MADIUN 63125

Nomor SOP	: SOP/AP/60
Tanggal Pembuatan	: 04 September 2017
Tanggal Revisi	: 09 Oktober 2018
Tanggal Efektif	: 09 Oktober 2018
Disahkan oleh	: Ketua Pengadilan Agama Kota Madiun

SOP Pengaduan

Dasar Hukum

- 1 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;
 Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;
- 2 Surat Dirjen BADILAG Nomor 0377.a/DjA/HM.00/2/2016 tentang Pedoman Pola Pelaporan Perkara Pengadilan Agama
- 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
- 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/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;
- 7 Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan;
- 8 SK Dirjen Nomor 0915/DjA/HM.25/SK/III/2014, Tentang Naskah Srandart SOP Penyelesaian perkara yang disahkan 24 September 2014 tentang pengesahan naskah SOP Penyelesaian Perkara;
- 9 Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Kota Madiun, Nomor : W13-A34/1420/Hk.05/SK/9/2018 tentang Penunjukan Petugas Layanan Pengaduan;
- 10 Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Kota Madiun, Nomor : W13-A34/1272/HK.03.4/SK/8/2018 tentang SOP Pengaduan;
- 11 Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Kota Madiun, Nomor : W13-A34/1421/HM.00/SK/9/2018 tentang Tim Pengelola Penanganan Pengaduan.;
- 12 SNI ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2
- 13 Standar SAPM PAMS edisi III Tahun 2018 Std 3.60.1
- 14 Buku Pedoman Praktis Akreditasi Penjaminan Mutu Badilag

Kualifikasi pelaksana

1. S1 Sederajat;
2. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;

Keterkaitan

1. SOP Layanan Informasi (SOP/AP/01)
2. SOP Persidangan (SOP/AP/16)
3. SOP Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak (SOP/AP/30)
4. SOP Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai (SOP/AP/33)

Peralatan/perlengkapan

Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman SAPM Edisi III Tahun 2018, Peraturan-Peraturan; Aplikasi SIWAS dan SIKEP

Peringatan

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir

Pencatatan dan pendataan

FM/AP/60/01, FM/AP/60/02

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
A Penerimaan Pengaduan Masyarakat								
1	Menunjuk Petugas Pengaduan					KMA 26 Tahun 2012	10 Menit	SK Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan
2	Menetapkan Standart Pelayanan Pengaduan					KMA 26 Tahun 2012	30 menit	SK Ketua tentang SOP Pengaduan
3	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					SK Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan	10 Menit	Penerimaan Pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
4	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Penerimaan pengaduan	30 menit	Formulir Pengaduan FM/AP/60/01
5	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Syarat-syarat Pengaduan	30 menit	Kelengkapan Pengaduan
6	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
7	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	Bahan Laporan Pengaduan
8	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Bahan Laporan Pengaduan	15 Menit	Register Pengaduan Masyarakat (FM/AP/60/02)
9	Meneruskan Pengaduan Ke Bawas MARI					Register Pengaduan Masyarakat	1 hari	Arsip Laporan Pengaduan Yang Dikirim Ke Bawas MARI
B Delegasi Pengaduan								
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI					SK Ketua PA tentang Tim Pengelola Penanganan Pengaduan	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti					Pendelegasian Pengaduan	20 menit	Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua
	Menunjuk TIM Pemeriksa Pengaduan					Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua	15 m3nit	SK Penunjukan TIM Pemeriksa
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan berdasarkan Pengiriman Hasil Pemeriksaan dari BAWAS					SK Penunjukan TIM Pemeriksa	1 hari	Arsip Tindak Lanjut Atas Pemeriksaan BAWAS / Berita Acara Pemeriksaan yang berisi rekomendasi
4	Mengirim Rekomendasi atas Hasil Pemeriksaan					Arsip Tindak Lanjut Atas Pemeriksaan BAWAS / Berita Acara Pemeriksaan yang berisi rekomendasi	1 hari	Bukti Pengiriman
5	Menerima Surat Keputusan dari Pejabat Yang Berwenang					Bukti Pengiriman	30 menit	SK dari Pejabat Yang Berwenan dan diinput kedalam aplikasi SIWAS serta SIKEP