



**SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA GRESIK
NOMOR : W13-A17/23.1/PS.02/SK/01/2019**

**TENTANG
STANDARD OPERATING PROCEDURE
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN AGAMA GRESIK TAHUN 2019**

KETUA PENGADILAN AGAMA GRESIK

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menjamin efektivitas, ketertiban, ketepatan waktu dan pelayanan informasi dalam penanganan pengaduan perlu dibentuk Tim Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pada Pengadilan Agama Gresik.
2. Bahwa Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pengadilan Agama Gresik Tahun 2018;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 jo. Undang-undang Nomor 05 Tahun 2004 jo. Undang-undang Nomor 03 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung ;
2. Undang-undang nomor 7 tahun 1989 jo. Undang-undang Nomor 03 Tahun 2006 jo. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama ;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI, Nomor : 1-144 /KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan ;
7. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya;
8. Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor : 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI ;
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor : 017/DjA/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama ;

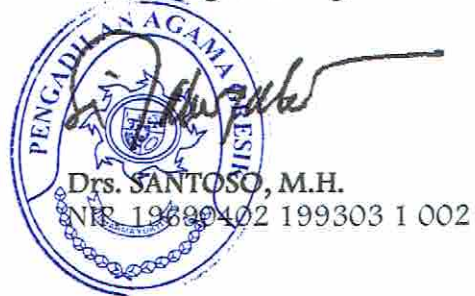
MEMUTUSKAN

Menetapkan







- Pertama : Memberlakukan Standard Operating Procedure (SOP) Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk penanganan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap pengaduan masyarakat;
- Kedua : Standard Operating Procedure (SOP) Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap pengaduan masyarakat sebagaimana terlampir;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat keputusan ini diberikan kepada pegawai yang bersangkutan untuk diindahkan dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Gresik
Pada tanggal : 02 Januari 2018
Ketua Pengadilan Agama Gresik,



Drs. SANTOSO, M.H.
NIP. 19890402 199303 1 002

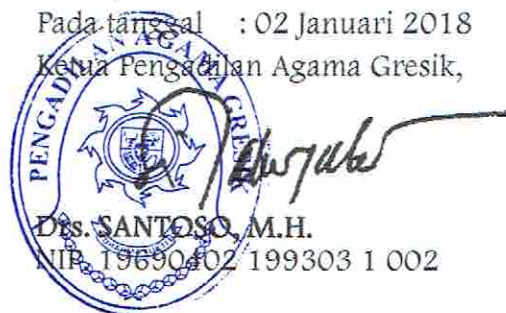
 <p>PENGADILAN AGAMA GRESIK Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 45 Tlp (031) 3991193 & Fax (031) 3981685 Website : www.pa-gresik.go.id Email : pa@pa-gresik.go.id Gresik, 61121</p>	Nomor SOP	SOP/AP/60						
	Tanggal Pembastan	12 Desember 2017						
	Tanggal Revisi	1 Maret 2018						
	Tanggal Efektif	1 Maret 2018						
	Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Agama Gresik						
SOP Pengaduan								
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana						
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 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; KMA No 28 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Pengadilan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan; Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Pananganan Pengaduan; Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya; SK Dijen Nomor 0915/DJ/A/Hm 25/SK/III/2014, Tentang Naekah Standard SOP Penyelesaian perkara yang disahkan 24 September 2014 tentang pengesahan naskah SOP Penyelesaian Perkara; SNI ISO 9001 2015 Klausul 9.1.2; Standar SAPM PA/MS Edisi II Tahun 2018 Std 3.80.1; 		<ol style="list-style-type: none"> S1 Sederajat; SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin; 						
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan						
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Informasi (SOP/AP/01) SOP Persidangan (SOP/AP/16) SOP Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak (SOP/AP/30) SOP Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai (SOP/AP/33) 		Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman SAPM Edisi II dan Peraturan-Peraturan; Aplikasi SIWAS dan SIKEP						
Peringatan		Pencatatan dan pendataan						
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir		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
4	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan membenkan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Penerimaan pengaduan	30 menit	Formulir Pengaduan (FM/AP/60/01)
5	Meneleah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Syarat-syarat Pengaduan	30 menit	Kelengkapan 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/50/01
5	Melaah/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	Regieter Pengaduan Masyarakat (FM/AP/50/02)
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 dibindaklanjuti					Pendelegasian Pengaduan	20 menit	Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua
	Menunjuk TIM Pemeriksa Pengaduan					Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua	15 m3rit	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

Ditetapkan di : Gresik

Pada tanggal : 02 Januari 2018

Ketua Pengaduan Agama Gresik,



Drs. SANTOSO, M.H.

NIP. 19690402 199303 1 002