



## PENGADILAN AGAMA KAJEN KELAS I.B

Jl. Teuku Umar No 9 Kajen Telp/Fax : (0285) 381919  
website : www.pa-kajen.go.id e-mail : pakajen@ymail.com  
Kabupaten Pekalongan 51161

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/23
TGL. PEMBUATAN	:	02/01/2019
TGL. REVISI	:	--
TGL. EFEKTIF	:	02/01/2019

Disahkan Oleh,


**Drs. H. Suwoto, S.H., M.H.**

Ketua Pengadilan Agama Kajen







<b>DOKUMEN MASTER</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>	
DOKUMEN TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	NO. SALINAN : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:	<input type="checkbox"/>	
DOKUMEN KADALUARSA	:	<input type="checkbox"/>	

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA KAJEN*

*Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA KAJEN*

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN AGAMA KAJEN</b> <b>KELAS I B</b> Jl. Teuku Umar No. 9 Kajen Telp/Fax (0285) 381919 Website : <a href="http://www.pa-kajen.go.id">www.pa-kajen.go.id</a> email: <a href="mailto:pakajen@ymail.com">pakajen@ymail.com</a> Kabupaten Pekalongan 51161</p>	Nomor SOP	SOP/AP/23
	Tanggal Pembuatan	02/01/2019
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	02/01/2019
	Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Agama Kajen
	Nama SOP	<b>PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>

<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. SK KMA 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan</li> <li>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</li> <li>4. KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan</li> <li>5. KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama</li> <li>6. SEMA No. 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan di Bawahnya</li> <li>7. ISO 9001</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang berkompeten dengan pengaduan</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGAPAN</b>
SOP Pelayanan Informasi	Formulir pengaduan masyarakat, register pengaduan masyarakat
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
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			Ket
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum	Panitera	Ketua	PTA	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Menerima Pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, faksimil						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/ public tersebut kepada Ketua PTA						Berkas pengaduan	5 menit	Pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti	
<b>Waktu yang dibutuhkan : 55 menit</b>										