



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN

| | | |
|----------------|---|---------------|
| KODE DOKUMEN | : | SOP/AP/19 |
| TGL. PEMBUATAN | : | 01 Maret 2018 |
| TGL. REVISI | : | 10 Juli 2020 |
| TGL. EFEKTIF | : | 10 Juli 2020 |

Disahkan Oleh,

Dr. H. M. Syarif Mappiasse, S.H., M.H.
Ketua Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| DOKUMEN MASTER | : | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| DOKUMEN TERKENDALI | : | <input type="checkbox"/> | NO. SALINAN : <input type="text" value="—"/> <input type="text" value="—"/> <input type="text" value="—"/> |
| DOKUMEN TIDAK TERKENDALI | : | <input type="checkbox"/> | |
| DOKUMEN KADALUARSA | : | <input type="checkbox"/> | |

*Dokumen ini adalah milik PENGADILAN TINGGI AGAMA DKI JAKARTA
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN TINGGI AGAMA DKI JAKARTA*



**MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI AGAMA DKI
JAKARTA**

JL. RADIN INTEN II NO.3 TELP.(021) 86902313

J A K A R T A

| | |
|-------------------|---|
| Nomor SOP | SOP/AP/19 |
| Tanggal Pembuatan | 01 Maret 2018 |
| Tanggal Revisi | 10 Juli 2020 |
| Tanggal Efektif | 10 Juli 2020 |
| Disahkan Oleh | Ketua Pengadilan Tinggi Agama DKI Jakarta |

SOP PELAYANAN PENGADUAN

| DASAR HUKUM | KUALIFIKASI PELAKSANA |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 dan perubahan ke dua dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009.4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan;5. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama yang ada dibawahnya6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/1/2011, Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 080/KMA/SK/VIII/2006 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Lembaga Peradilan10. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan. | <ol style="list-style-type: none">1. Memahami tentang proses penanganan pengaduan masyarakat2. Memiliki kemampuan dalam penanganan pengaduan masyarakat3. Mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait |
| KETERKAITAN | PERALATAN / PERLENGKAPAN |
| <p>– Manual Mutu</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Data-data pendukung2. Formulir Pengaduan dan Informasi3. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor4. Jaringan internet |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN |
| <ol style="list-style-type: none">1. Jika SOP ini tidak dijalankan, maka pelaporan perkara tahunan tidak dapat berjalan dengan baik2. Laporan tahunan selambat-lambatnya diselesaikan pada tanggal 5 Januari tahun berikutnya | <ol style="list-style-type: none">1. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) |

PELAYANAN PENGADUAN

| No | Kegiatan | Pelaksana | | | | | Mutu Baku | | | | Ket |
|----|--|-----------------------|--------------|-----------|-----------------|------------|---------------|------------------|----------|--|-----|
| | | Perorang an/Mas Media | Panmud Hukum | Ketua PTA | Wakil Ketua PTA | HATI WASDA | Tim Pemeriksa | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Perorang an/Mas Media/ Bagian Umum memberikan surat pengaduan masyarakat atau surat delegasi dari Bawas MARI kepada Panmud Hukum. | | | | | | | Surat Pengaduan | 10 menit | - | |
| 2 | Panmud Hukum menerima surat pengaduan masyarakat dari bagian umum/surat delegasi dari Bawas MARI, Perorangan, Mas Media. Lalu akan dicatat dalam Buku Regiter Pengaduan dan surat pengaduan diberikan kepada Ketua PTA | | | | | | | Surat Pengaduan | 10 menit | Berkas Pengaduan beserta nomor Pengaduan | |
| 3 | Ketua PTA menurunkan disposisi kepada Wakil Ketua PTA untuk ditelaah. | | | | | | | Berkas Pengaduan | 2 Hari | Berkas Pengaduan | |
| 4 | Wakil Ketua PTA selanjutnya menunjuk Hakim Tinggi Pengawas Daerah untuk melakukan penelaahan. | | | | | | | Berkas Pengaduan | 2 Hari | Pendapat | |
| 5 | Hakim Tinggi Pengawas Daerah menelaah dan melaporkan hasil penelaahan kepada Wakil Ketua PTA. | | | | | | | Berkas Pengaduan | 1 Hari | Pendapat | |
| 6 | Wakil Ketua PTA membaca laporan, apakah pengaduan layak untuk ditangani atau tidak. Jika tidak layak, maka akan aktifitas selesai. Jika layak, maka akan dilaporkan ke Ketua PTA. | | | | | | | Berkas Pengaduan | 2 Hari | Pendapat dan Rekomendasi | |
| 7 | Wakil Ketua PTA melaporkan kepada Ketua PTA tentang hasil telaahaan Hakim Tinggi Pengawas | | | | | | | Berkas Pengaduan | 2 Hari | Pendapat dan Disposisi | |
| 8 | Ketua PTA melihat hasil telaah dan menurunkan disposisi dengan Tim yang telah ditentukan kepada Wakil Ketua PTA untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. | | | | | | | | 2 Hari | Penetapan Tim Pemeriksa | |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|----------------------------------|--------|--|--|
| 9 | Wakil Ketua PTA memerintahkan kepada Sekretaris (Panmud Hukum) untuk mengumpulkan dokumen-dokumen, surat pengaduan tersebut dan menyiapkan konsep SPT. | | | | | | Berkas dan Dokumen Pengaduan | 2 Hari | Konsep Surat Perintah Tugas (SPT) | |
| 10 | Sekretaris (Panmud Hukum) menyiapkan surat-surat, dokumen-dokumen dan konsep SPT yang telah siap untuk ditandatangani oleh Ketua PTA. | | | | | | Berkas dan Konsep SPT | 2 Hari | - | |
| 11 | Ketua PTA menandatangani konsep SPT yang telah disiapkan. Kemudian diberikan kepada Panmud Hukum. | | | | | | Berkas dan Konsep SPT | 2 Hari | Surat Perintah Tugas (SPT) | |
| 12 | Panmud Hukum meneruskan SPT kepada Tim Pemeriksa yang telah ditunjuk untuk menangani pengaduan tersebut beserta dokumen pengaduan | | | | | | Berkas dan Dokumen Pengaduan | 2 Hari | - | |
| 13 | Tim Pemeriksa menelaah dan meneliti Surat Pengaduan, kemudian memeriksa Pelapor dan Terlapor serta pihak terkait. Selanjutnya, membuat Berita Acara dan LPH serta melaporkannya kepada Wakil Ketua PTA. | | | | | | Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan | 7 Hari | Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan (LPH) | |
| 14 | Wakil Ketua PTA menerima LHP dan memeriksa apakah sudah benar atau tidak (perlu perbaikan). Jika benar maka akan disampaikan kepada Ketua. Jika tidak, maka akan dikembalikan ke tim pemeriksa. | | | | | | Berkas dan Dokumen Pengaduan | 2 Hari | LPH | |
| 15 | Wakil Ketua PTA menyampaikan laporan kepada Ketua PTA untuk dikeluarkan rekomendasi. | | | | | | Konsep Pendapat dan Rekomendasi | 1 Hari | Pendapat dan Rekomendasi | |
| 16 | Ketua PTA memerintahkan kepada Sekretaris (Panmud Hukum) untuk mengetik dan mengirim LHP beserta rekomendasi ke Bawas dan mendokumentasikan/mengarsipkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Penanganan Pengaduan tersebut. | | | | | | Konsep Laporan Pengaduan dan LPH | 1 Hari | Arsip Pelaporan Pengaduan | |

Waktu yang Dibutuhkan : 21 hari 1 jam 20 menit