



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/19
TGL. PEMBUATAN	:	1 Maret 2018
TGL. REVISI	:	1 Agustus 2023
TGL. EFEKTIF	:	1 Agustus 2023

Disahkan Oleh,



Dr. Drs. H. Endang Ali Ma'sum , S.H., M.H.
Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta

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

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



**MAHKAMAH AGUNG RI
PENGADILAN TINGGI AGAMA
JAKARTA**

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

J A K A R T A

Nomor SOP	SOP/AP/19
Tanggal Pembuatan	1 Maret 2018
Tanggal Revisi	1 Agustus 2023
Tanggal Efektif	1 Agustus 2023
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jakarta

SOP PELAYANAN PENGADUAN

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung
3. 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 dibawahnya
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
7. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/1/2011, Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan
8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan
9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 080/KMA/SK/VIII/2006 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Lembaga Peradilan
10. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.
11. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan secara Elektronik;

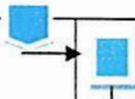
KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memahami tentang proses penanganan pengaduan masyarakat
2. Memiliki kemampuan dalam penanganan pengaduan masyarakat
3. Mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait

KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ul style="list-style-type: none"> - Manual Mutu 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Data-data pendukung 2. Formulir Pengaduan dan Informasi 3. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor 4. Jaringan internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ul style="list-style-type: none"> 1. Jika SOP ini tidak dijalankan, maka pelaporan perkara tahunan tidak dapat berjalan dengan baik 2. Laporan tahunan selambat-lambatnya diselesaikan pada tanggal 5 Januari tahun berikutnya 	<ul 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 telaahan 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