



PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG

Jl. Raya Mojosari Nomor 77 Telp. 0341-399192 Fax. 0341-399194
Website : www.pa-malangkab.go.id email : pa.kab.malang@gmail.com

KEPANJEN MALANG 65163

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/65
TGL. PEMBUATAN	:	04/09/2017
TGL. REVISI	:	09/10/2018
TGL. EFEKTIF	:	09/10/2018

Disetujui Oleh,

Dr. Hj. LILIK MULIANA, M.H.
NIP : 19650629.199203.2.003

Ketua Pengadilan Agama

DOKUMEN MASTER	:	<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 Kab. Malang](#)
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin [Pengadilan Agama Kab. Malang](#)*



**PENGADILAN AGAMA KAB. MALANG
KEPANITERAAN**

Jalan Raya Mojosari 77 Telp. 0341-399192 Fax. 0341-399194
Website : www.pa-malangkab.go.id
email : pa.kab.malang@gmail.com
KEPANJEN MALANG 65163

Nomor SOP	: SOP/AP/65
Tanggal Pembuatan	: 04 September 2017
Tanggal Revisi	: 09 Oktober 2018
Tanggal Efektif	: 09 Oktober 2018
Disahkan oleh	: Ketua PA. Kab. Malang

SOP Pengaduan

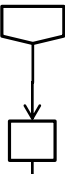








Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; Undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-undang Nomor 3 tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-undang nomor 50 tahun 2009; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/001/SK/1991 tentang Pola pembinaan dan pengendalian Administrasi perkara; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Aministrasi Peradilan; Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/III/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya; ISO 9001 : 2015 klausul 8.5 Standar SAPM Peradilan Agama Std. 3.65.1 	<ol style="list-style-type: none"> S1 Sederajat; SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;

Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Informasi 	Perengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman dan Peraturan-Peraturan;

Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	Buku Register Pengaduan dan Aplikasi SIWAS, FM/AP/65/01

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output

A Penerimaan Pengaduan Masyarakat								
1	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK dan Media Informasi	20 Menit	Penerimaan Pengaduan
2	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Penerimaan Pengaduan	60 menit	Input pengaduan
3	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Input pengaduan	60 menit	Kelengkapan pengaduan
4	Melakukan pengisian dan upload data pengaduan apabila memenuhi syarat melalui aplikasi SIWAS MA RI.					Kelengkapan pengaduan	10 Menit	Tindak lanjut pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
5	Memberikan formulir pengaduan yang telah dicetak melalui aplikasi SIWAS MA RI dan menggandakannya untuk dijadikan arsip laporan pengaduan					Tindak lanjut pengaduan	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Status pengaduan teregistrasi	15 Menit	Laporan pengaduan dan Register Pengaduan (FM/AP/65/01)
7	Menerima dan menelaah Laporan Pengaduan					Laporan pengaduan dan Register Pengaduan (FM/AP/65/01)	1 hari	Laporan Pengaduan
B Delegasi Pengaduan								
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI					Laporan Pengaduan	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti dan menunjuk Tim Pemeriksa					Pendelegasian Pengaduan	20 menit	Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan yang didelegasikan					Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan	1 hari	Hasil pemeriksaan pengaduan
4	Melengkapi data dan membuat laporan pengaduan					Hasil pemeriksaan pengaduan	1 jam	Tindak lanjut delegasi pengaduan
5	Menerima hasil pemeriksaan dan laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti					Tindak lanjut delegasi pengaduan	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Menginput data laporan pengaduan ke aplikasi SIWAS MA RI dan mencatat pada Register Delegasi Pengaduan					Status pengaduan teregistrasi	30 Menit	Laporan Delegasi Pengaduan dan Register Delegasi Pengaduan (FM/AP/65/01)