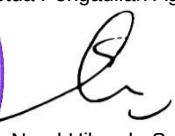
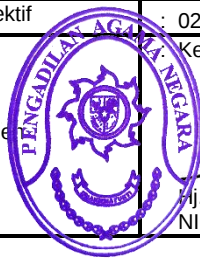
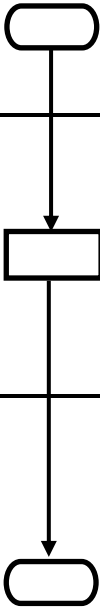


	MAHKAMAH AGUNG RI PENGADILAN AGAMA NEGARA KEPANITERAAN Jl. Negara – Kandungan, Km.3,5 Desa Muning Tengah RT.03 RK.02 Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan 71254 Telp/Fax (0517) 51421 Website : pa-negarakalsel.go.id Email : pa.negara@gmail.com Kabupaten Hulu Sungai Selatan Kalimantan Selatan	Nomor SOP	: SOP/AP/62
		Tanggal Pembuatan	: 02/05/2018
		Tanggal Revisi Pertama	: 02/01/2019
		Tanggal Efektif	: 02/01/2019
		Disahkan oleh	  Ketua Pengadilan Agama Negara Hj. Nurul Hikmah, S.Ag., M.H NIP. 19711117.0200312.2.003
SOP PENGADUAN			
Dasar Hukum: - PERMA Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan; - PERSEKMA Nomor 002 TAHUN 2012 tentang pedoman penyusunan standard operasional prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya; - SK Dirjen Nomor 019/DJA/HM.25/SK/III/2014 Tentang Naskah Standar SOP Penyelesaian Perkara yang disahkan 24 September 2014 tentang pengesahan SOP Penyelesaian Perkara; - Permenpan Nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standard operasional prosedur administrasi Pemerintahan;		Kualifikasi Pelaksana: - S2 - S1	
Keterkaitan: Manual Mutu		Peralatan/Perlengkapan: - Komputer/Laptop; - Printer; - Alat Tulis Kantor (ATK); - Buku Pedoman dan Peraturan terkait;	
Peringatan: Jika SOP tidak dilaksanakan, maka Prosuder Pengaduan tidak akan berlangsung dengan lancar;.		Pencatatan dan Pendataan: - Register Pengaduan	

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		
		Petugas Pengaduan	Pimpinan/ Penanggung Jawab Pengaduan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	6	7	8
A Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat						
1.	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms dll;	<pre> graph TD Start([Start]) --> P1[] P1 --> D1{ } D1 --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> P4[] P4 --> P5[] P5 --> End([End]) </pre>		PC, Kertas, Alat Tulis dan Referinsi terkait	10 menit	Pengaduan
2.	Merespon/ menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan penanganan perkara yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada pejabat terkait pengadilan secepatnya;			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referinsi terkait	30 menit	Jawaban Pengaduan
3.	Melaporkan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud;			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referinsi terkait	30 menit	Laporan Pengaduan Masyarakat
4.	Mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat / publik tersebut untuk selanjutnya melakukan cek data;			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referinsi terkait	30 menit	Terlaksananya pengecekan data
5.	Menindaklanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak / pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat / publik tersebut;			Blanko SKUM, stempel lunas	30 menit	Terlaksananya kordinasi
6.	Memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat / publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimili, telepon, sms dll;			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referinsi terkait	1 hari	Jawaban Pengaduan
7.	Mencatat pengaduan dan agar tindak lanjut ke dalam register pengaduan;			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referinsi terkait	10 menit	Tercatatnya Register Pengaduan

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		
		Petugas Pengaduan	Pimpinan/ Penanggung Jawab Pengaduan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	6	7	8
B	Publikasi Terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat					
1.	Melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat / publik dan penanganannya / tindakan lanjut terhadap pengaduan tersebut.			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referensi terkait	15 menit	Laporan Pengaduan yang telah diinventarisir
2.	Melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat / publik melalui website, laporan tahunan, papan pengumuman, tv media atau alat informasi lainnya yang tersedia di kantor pengadilan.			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referensi terkait	15 menit	Publikasi penanganan laporan pengaduan
3.	Melaporkan Publikasi pengaduan tersebut dalam bentuk laporan tertulis yang memuat tahap penangan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima kepada Ketua PA. Negara serta ditembuskan kepada Ketua PTA Kalimantan Selatan.			PC, Kertas, Alat Tulis dan Referensi terkait	30 menit	Laporan publikasi penanganan pengaduan

DOKUMEN MASTER	:					
DOKUMEN TERKENDALI	:		NO. SALINAN	:		
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:					
DOKUMEN KADALUARSA	:					

Dokumen ini adalah milik **PENGADILAN AGAMA NEGARA**

dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun

tanpa seizin **PENGADILAN AGAMA NEGARA**

