



**PENGADILAN AGAMA SUMENEP  
KELAS I B**

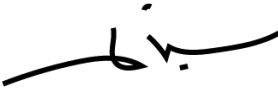
**JL. Trunojoyo Km. 03 No. 300  
Telp. (0328) 662453 Email : pasumenep@gmail.com**

---

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LAYANAN PENGADUAN**

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/60
TGL. PEMBUATAN	:	02/05/2018
TGL. REVISI	:	09/10/2018
TGL. EFEKTIF	:	09/10/2018

Disahkan Oleh,  
Plt. Ketua



**Drs. Subhan Fauzi, S.H., M.H**  
NIP. 19680304 199403 1 003

<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 Sumenep  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin Pengadilan Agama Sumenep*

---



**PENGADILAN AGAMA SUMENEP**  
 JL. Trunojoyo KM. 3 No 300 Telp. (0328) 672816  
**SUMENEP- (69451)**

Nomor SOP	: SOP/AP/60
Tanggal Pembuatan	: 02 Mei 2018
Tanggal Revisi	: 09 Oktober 2018
Tanggal Efektif	: 09 Oktober 2018
Disahkan oleh	: Plt. Ketua Pengadilan Agama Sumenep

**SOP Pengaduan**

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;</li> <li>2 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;</li> <li>3 KMA No 26 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Pengadilan ;</li> <li>4 Permenpan RB Nomor : 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah;</li> <li>5 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;</li> <li>6 Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan;</li> <li>7 Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;</li> <li>8 SK Dirjen Nomor 0915/DjA/Hm.25/SK/III/2014, Tentang Naskah Srandart SOP Penyelesaian perkara yang disahkan 24 September 2014 tentang pengesahan naskah SOP Penyelesaian Perkara ;</li> <li>9 Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama tentang Penunjukkan Petugas Layanan Pengaduan Nomor : W13-A32/445/HK.05/3/2018 tanggal 13 Maret 2018;</li> <li>10 Surat Keputusan Wakil Ketua Pengadilan Agama Sumenep tentang SOP Pengaduan Nomor : W13-A32/452/HK.03.04/3/2018 tanggal 13 Maret 2018 ;</li> <li>11 SNI ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2.</li> <li>12 Standar SAPM PA/MS Edisi 2 Tahun 2018 Std 3.60.1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S1 Sederajat;</li> <li>2. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;</li> </ol>

<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pelayanan Informasi (SOP/AP01/)</li> <li>2. SOP Persidangan (SOP/AP/16)</li> <li>3. SOP Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak (SOP/AP/30)</li> <li>4. SOP Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai (SOP/AP/33)</li> </ol>	Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman SAPM Edisi 2 dan Peraturan-Peraturan; Aplikasi SIWAS dan SIKEP

<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan pendataan</b>
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	FM/AP/60/01, FM/AP/60/02

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
<b>A Penerimaan Pengaduan Masyarakat</b>								
1	Menunjuk Petugas Pengaduan					KMA 26 Tahun 2012	10 Menit	SK Wakil Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan
2	Menetapkan Standart Pelayanan Pengaduan					KMA 26 Tahun 2012	30 menit	SK Wakil Ketua tentang SOP Pengaduan
3	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					SK Wakil Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan	10 Menit	Penerimaan Pengaduan
4	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Penerimaan pengaduan	30 menit	Formulir Pengaduan FM/AP/60/01

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
5	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan	↓ □				Syarat-syarat Pengaduan	30 menit	Kelengkapan Pengaduan
6	Melakukan pengisian dan upload data pengaduan apabila memenuhi syarat melalui aplikasi SIWAS MA RI.	↓ □				Kelengkapan Pengaduan	10 Menit	Data pengaduan terupload dalam aplikasi SIWAS MA RI
7	Memberikan formulir pengaduan yang telah dicetak melalui aplikasi SIWAS MA RI dan menggandakannya untuk dijadikan arsip laporan pengaduan	↓ □				Data pengaduan terupload dalam aplikasi SIWAS MA RI	10 Menit	Bahan Laporan Pengaduan
8	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan		↓ □			Bahan Laporan Pengaduan	15 Menit	Register Pengaduan Masyarakat (FM/AP/60/02)
9	Meneruskan Pengaduan Ke Bawas MARI				↓ ○	Register Pengaduan Masyarakat	1 hari	Arsip Penerusan Pengaduan Yang Dikirim Ke Bawas MARI
<b>B Delegasi Pengaduan</b>								
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI		○			SK Tim Pengelola Penanganan Pengaduan	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti				↓ □	Pendelegasian Pengaduan	20 menit	Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua
	Menunjuk TIM Pemeriksa Pengaduan				↓ □	Berkas Delegasi Pengaduan Diterima Ketua	15 m3nit	SK Penunjukan TIM Pemeriksa
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan berdasarkan Pengiriman Hasil Pemeriksaan dari BAWAS			↓ □		SK Penunjukan TIM Pemeriksa	1 hari	Arsip Tindak Lanjut Atas Pemeriksaan BAWAS / Berita Acara Pemeriksaan yang berisi rekomendasi
4	Mengirim Rekomendasi atas Hasil Pemeriksaan				↓ □	Arsip Tindak Lanjut Atas Pemeriksaan BAWAS / Berita Acraa Pemeriksaan yang berisi rekomendasi	1 hari	Bukti Pengiriman
5	Menerima Surat Keputusan dari Pejabat Yang Berwenang	↓ ○				Bukti Pengiriman	30 menit	SK dari Pejabat Yang Berwenang dan diinput kedalam aplikasi SIWAS serta SIKEP



**PENGADILAN AGAMA SUMENEP  
KELAS I B**

JL. Trunojoyo Km. 03 No. 300  
Telp. (0328) 662453  
Email : pasumenep@gmail.com

**ARSIP PENGADUAN LAPORAN MASYARAKAT**

**A. INFORMASI PENGAJU PENGADUAN**

**Nomor Registrasi PENGADUAN** : \_\_\_\_\_  
(diisi oleh petugas)  
**Nomor Pendaftaran Permohonan Informasi** : \_\_\_\_\_  
**Tujuan Penggunaan Informasi** : \_\_\_\_\_  
**Identitas Pemohon**  
Nama : \_\_\_\_\_  
Alamat : \_\_\_\_\_  
  
Nomor Telepon : \_\_\_\_\_  
Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
**Identitas Kuasa Pemohon\***  
Nama : \_\_\_\_\_  
Alamat : \_\_\_\_\_  
  
Nomor Telepon : \_\_\_\_\_

**B. ALASAN PENGADUAN\*\***

- a. Permohonan informasi ditolak.  
 b. Informasi berkala tidak disediakan.  
 c. Permintaan informasi tidak ditanggapi.  
 d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.  
 e. Permintaan informasi tidak dipenuhi.  
 f. Biaya yang dikenakan tidak wajar.  
 g. Informasi yang disampaikan melebihi jangka waktu yang ditentukan

**C. KASUS POSISI (tambahkan kertas bila diperlukan)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**D. HARI/TANGGAL TANGGAPAN ATAS PENGADUAN AKAN DIBERIKAN (diisi oleh petugas):**  
[tanggal], [bulan], [tahun] -

\_\_\_\_\_

Demikian PENGADUAN ini saya sampaikan, atas perhatian dan tanggapannya saya ucapkan terima kasih.

\_\_\_\_\_ (*tempat*), \_\_\_\_\_ [tanggal], [bulan], [tahun]\*\*

**Petugas Informasi,**  
(Penerima  
PENGADUAN)

( \_\_\_\_\_ )  
Nama & Tanda Tangan

**Pengaju  
PENGADUAN,**

( \_\_\_\_\_ )  
Nama & Tanda Tangan

*Keterangan*

\* *Identitas kuasa pemohon diisi jika ada kuasa pemohonnya dan melampirkan Surat Kuasa.*

\*\* *Sesuai dengan Pasal 35 UU KIP, dipilih oleh pengaju PENGADUAN sesuai dengan alasan PENGADUAN yang diajukan.*

