




 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN AGAMA SIJUNJUNG</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Prof. M. Yamin, SH No. 65 Muaro Sijunjung Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat Telp/Fax. (0754)20147 / 20734</p>	Nomor SOP	SOP/PAN/HK.17
	Tanggal Pembuatan	13 September 2016
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
	Disahkan oleh	<p style="text-align: center;"><b>Ketua Pengadilan Agama Sijunjung</b></p>  <b>Drs. H. MAHYUDA, MA</b> NIP. 19690528 199403 1 003

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>Dasar Hukum :</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PP Nomor 65 Tahun 2005</li> <li>2. Permenpan No. Per/20/M.PAN/04/2006</li> <li>3. Permenpan No. Per/21/M.PAN/11/2008</li> <li>4. Per.Sekma Nomor 002 Tahun 2012</li> <li>5. SK KMA Nomor 026 Tahun 2012</li> <li>6. PERMA Nomor 9 Tahun 2016</li> <li>7. Buku II Peradilan Agama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. S.I Hukum</li> <li>2. S.I Syari'ah</li> </ol>
<b>Keterkaitan :</b>	<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Ekspedisi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Printer</li> </ol>
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
Jika SOP tidak dilaksanakan maka temuan tidak akan berakhir	
<b>Prosedur :</b> Penanganan Pengaduan Masyarakat	

No.	Uraian Pelayanan	Pelaksana	Mutu Baku		
		Petugas Pelayanan Masyarakat	Peralatan	Waktu	Out put
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Petugas Pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms dll.</li> <li>▪ Petugas pelayanan pengaduan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan perkara yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada pejabat terkait pengadilan secepatnya.</li> <li>▪ Petugas Pelayanan melaporkan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud.</li> <li>▪ Pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan</li> </ul>		Buku Ekspedisi, Komputer, Printer, Kertas	1 hari	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN AGAMA SIJUNJUNG</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Prof. M. Yamin, SH No. 65 Muaro Sijunjung Kabupaten Sijunjung, Sumatera Barat Telp/Fax. (0754)20147 / 20734</p>	Nomor SOP	SOP/PAN/HK.17
	Tanggal Pembuatan	13 September 2016
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	01 Oktober 2016
	Disahkan oleh	<p style="text-align: center;"><b>Ketua Pengadilan Agama Sijunjung</b></p>  <b>Drs. H. MAHYUDA, MA</b> <b>NIP. 19690528 199403 1 003</b>
<b>SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>		

<p>masyarakat/publik tersebut untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pimpinan menindaklanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik tersebut.</li> <li>▪ Pimpinan memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimili, telepon, sms dll.</li> <li>▪ Petugas melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat/publik dan penanganannya/tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut dan petugas juga menginputkan pengaduan masyarakat tersebut ke dalam aplikasi SIWAS MA-RI</li> <li>▪ Ketua Pengadilan 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 dan Ketua Pengadilan juga dapat memonitoring pengaduan tersebut pada aplikasi SIWAS MA-RI.</li> <li>▪ Publikasi pengaduan tersebut dibuat dalam bentuk laporan yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima serta ditembuskan kepada Ketua PTA.</li> </ul>				
--	--	--	--	--