



**PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT KELAS I-B**  
**Jl. SM. Raja Komplek Asrama Haji No.4 Rantauprapat**  
**Telp : (0624) 7671239**  
**E-mail : [pa-rantauprapat@gmail.com](mailto:pa-rantauprapat@gmail.com)**

## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN**

KODE DOKUMEN	:	SOP/AP/61
TGL. PEMBUATAN	:	04/12/2017
TGL. REVISI	:	03/01/2019
TGL. EFEKTIF		03/01/2019















**Disahkan Oleh :**  
**Ketua Pengadilan Agama Rantauprapat**

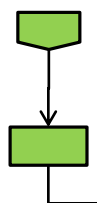










**Drs. H. Bakti Ritonga, S.H., M.H**

<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 RANTAUPRAPAT  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA RANTAUPRAPAT*

 <p style="text-align: center;"><b>PENGADILAN AGAMA RANTAU PRAPAT KELAS IB</b>          Jl. SM Raja Komplek Asrama Haji No.4          RANTAU PRAPAT</p>				Nomor SOP	: SOP/AP/61			
				Tanggal Pembuatan	: 04 Desember 2017			
				Tanggal Revisi	: 03 Januari 2019			
				Tanggal Efektif	: 03 Januari 2019			
				Disahkan oleh	: Ketua Pengadilan Agama Rantau Prapat			
				<b>SOP Prosedur Pengaduan</b>				
DOKUMEN MASTER	:	√						
DOKUMEN TERKENDALI	:		NO SALINAN :					
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:							
DOKUMEN KADALUARSA	:							
<b>Dasar Hukum</b>				<b>Kualifikasi pelaksana</b>				
1 Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 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; 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4 Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/001/SK/1991 tentang Pola pembinaan dan pengendalian Administrasi perkara; 5 Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama; 6 Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan; 7 Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/III/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan; 8 Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;				1. S1 Sederajat; 2. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;				
<b>Keterkaitan</b>				<b>Peralatan/perengkapan</b>				
SOP Pelayanan Informasi				Perengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku Pedoman dan Peraturan-Peraturan;				
<b>Peringatan</b>				<b>Pencatatan dan pendataan</b>				
1. Batas waktu penyelesaian pengaduan masyarakat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima 2. Keterlambatan Penanganan Pengaduan akan merugikan masyarakat				Buku Register Pengaduan dan Aplikasi SIWAS				
No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perengkapan	Waktu	Output
<b>A Penerimaan Pengaduan Masyarakat</b>								
1	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK dan Media	20 Menit	Penerimaan Pengaduan
2	Memberikan informasi dan syarat tentang layanan pengaduan dan memberikan formulir pengaduan untuk diisi jika masyarakat datang secara langsung					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	60 menit	Input pengaduan
3	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	60 menit	Kelengkapan pengaduan
4	Melakukan pengisian dan upload data pengaduan apabila memenuhi syarat melalui aplikasi SIWAS MA RI.					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	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					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, ATK, Buku Register	15 Menit	Laporan pengaduan dan Register Pengaduan
7	Menerima dan menelaah Laporan Pengaduan					Surat pemberitahuan, sepeda motor, alat tulis	1 hari	Laporan Pengaduan
<b>B Delegasi Pengaduan</b>								
1	Menerima delegasi pengaduan masyarakat dari Aplikasi SIWAS MA RI					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti dan menunjuk Tim Pemeriksa					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	20 menit	Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan yang didelegasikan					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	1 hari	Hasil pemeriksaan pengaduan
4	Melengkapi data dan membuat laporan pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	1 jam	Tindak lanjut delegasi pengaduan
5	Menerima hasil pemeriksaan dan laporan pengaduan untuk ditindaklanjuti					Berkas Laporan dan ATK	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Menginput data laporan pengaduan ke aplikasi SIWAS MA RI dan mencatat pada Register Delegasi Pengaduan					Perlengkapan Komputer / Laptop, ATK, Buku Register	30 Menit	Laporan Delegasi Pengaduan dan Register Delegasi Pengaduan

3

