



**PENGADILAN AGAMA BLITAR**  
 Jl. Imam Bonjol Nomor 42 Telp. 0342 801296  
 e-mail : [pengadilanagama.Blitar@gmail.com](mailto:pengadilanagama.Blitar@gmail.com)  
 Blitar

Nomor SOP	: SOP/AP/65
Tanggal Pembuatan	: 04 September 2017
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 05 September 2017
Disahkan oleh	: Ketua Pengadilan Agama Blitar

### SOP Pengaduan

<b>Dasar Hukum</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;</li> <li>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>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/001/SK/1991 tentang Pola pembinaan dan pengendalian Administrasi perkara;</li> <li>Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;</li> <li>Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Aministrasi Peradilan;</li> <li>Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;</li> <li>Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;</li> <li>Standar ISO 9001:2015 Klausul 8.5</li> <li>Standar SAPM PA/MS Std 3.65.1</li> </ol>	<b>Kualifikasi pelaksana</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>S1 Sederajat;</li> <li>SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;</li> </ol>
---	---

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

<b>Peringatan</b> Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	<b>Pencatatan dan pendataan</b> 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

<b>A Penerimaan Pengaduan Masyarakat</b>								
1	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					Perlengkapan 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					Perlengkapan 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					Perlengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	60 menit	Kelengkapan pengaduan

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
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
5	Memberikan formulir pengaduan yang telah dicetak melalui aplikasi SIWAS MA RI dan mengandakannya untuk dijadikan arsip laporan pengaduan					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	10 Menit	Status pengaduan teregistrasi
6	Membuat laporan pengaduan dan mencatatnya dalam register pengaduan					Perengkapan 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					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	15 Menit	Pendelegasian Pengaduan
2	Meneruskan delegasi pengaduan ke Ketua untuk ditindaklanjuti dan menunjuk Tim Pemeriksa					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	20 menit	Penunjukan Tim Pemeriksa Pengaduan
3	Melakukan pemeriksaan pengaduan yang didelegasikan					Perengkapan Komputer / Laptop, koneksi internet, ATK	1 hari	Hasil pemeriksaan pengaduan
4	Melengkapi data dan membuat laporan pengaduan					Perengkapan 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					Perengkapan Komputer / Laptop, ATK, Buku Register	30 Menit	Laporan Delegasi Pengaduan dan Register Delegasi Pengaduan