




PENGADILAN TINGGI AGAMA JAWA BARAT

Jl. Soekarno - Hatta No. 714 Telp. 022-7810365 Fax. 022-7810349 Bandung Kode Pos 40294

Homepage : www.pta-bandung.go.id; e-mail kepaniteraan.ptabandung@gmail.com

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN

Nomor	SOP/AP/19
Tanggal Pembuatan	23 Februari 2016
Tanggal Revisi	14 Maret 2019
Tanggal Efektif	25 Maret 2019
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat
	 Drs. M. Taufiq, H.Z., M.H.I NIP. 19550219.198302.1.001

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

Dokumen ini adalah milik Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat


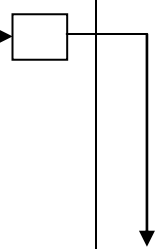
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun

Tanpa seijin PENGADILAN TINGGI AGAMA JAWA BARAT


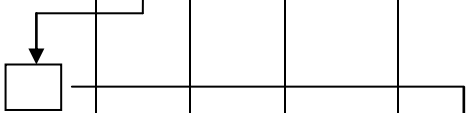
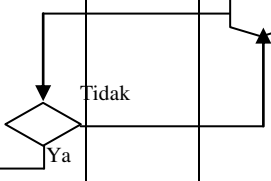


DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009; Tentang Kekuasaan KehakimanUndang _ Undang Nomor 3 Tahun 2009; Tentang Mahkamah AgungUndang – Undang Nomor 3 Tahun 2006; Tentang Badan Peradilan AgamaUndang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009;Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan;Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di	<ol style="list-style-type: none">Memahami tentang proses penanganan pengaduan masyarakatMemiliki kemampuan dalam penanganan pengaduan masyarakatMampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait

<p>Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Agama yang ada dibawahnya</p> <p>7. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>8. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 1-144/KMA/SK/1/2011 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan</p> <p>9. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan</p> <p>10. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 080/KMA/SK/VIII/2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan di Lingkungan Lembaga Peradilan</p> <p>11. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Wistleblowing System) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya .</p>	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
1. Manual Mutu	<p>1. Data-data pendukung</p> <p>2. Formulir Pengaduan dan Informasi</p> <p>3. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor</p> <p>4. Jaringan internet</p>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<p>1. Jika SOP ini tidak dijalankan, maka pelaporan perkara tahunan tidak dapat berjalan dengan baik</p> <p>2. Laporan tahunan selambat – lambatnya diselesaikan pada tanggal 5 januari tahun berikutnya</p>	1. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

PENANGANAN PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku				Ket
		Perorangan/ Mas Media	Panmud Hukum	Ketua PTA	Wakil Ketua PTA	HATI WASDA	Tim Pemeriksa	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Perorangan/Mas Media/Bagian Umum memberikan surat pengaduan masyarakat atau surat delegasi dari Bawas MARI kepada Panmud Hukum.							Surat Pengaduan	10 menit	-	
2	Panmud Hukum menerima surat pengaduan masyarakat dari bagian umum/surat delegasi dari Bawas MARI, Perorangan, Mas Media. Lalu akan dicatat dalam Buku Regiter Pengaduan dan surat pengaduan diberikan kepada							Surat Pengaduan	10 menit	Berkas Pengaduan beserta nomor Pengaduan	

	Ketua PTA									
3	Ketua PTA menurunkan disposisi kepada Wakil Ketua PTA untuk ditelaah.						Berkas Pengaduan	15 Jam	Berkas Pengaduan	
4	Wakil Ketua PTA selanjutnya menunjuk Hakim Tinggi Pengawas Daerah untuk melakukan penelaahan.						Berkas Pengaduan	15 Jam	Pendapat	
5	Hakim Tinggi Pengawas Daerah menelaah dan melaporkan hasil penelaahan kepada Wakil Ketua PTA.						Berkas Pengaduan	1 Hari	Pendapat	
6	Wakil Ketua PTA membaca laporan, apakah pengaduan layak untuk ditangani atau tidak. Jika tidak layak, maka akan aktifitas selesai. Jika layak, maka akan dilaporkan ke Ketua PTA.						Berkas Pengaduan	16 Jam	Pendapat dan Rekomendasi	
7	Wakil Ketua PTA melaporkan kepada Ketua PTA tentang hasil telaahaan Hakim Tinggi Pengawas						Berkas Pengaduan	16 Jam	Pendapat dan Disposisi	
8	Ketua PTA melihat hasil telaah dan menurunkan disposisi dengan Tim yang telah ditentukan kepada Wakil Ketua PTA untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut.						Disposisi	1 6 J a m	Penetapan Tim Pemeriksa	
9	Wakil Ketua PTA memerintahkan kepada Sekretaris (Panmud Hukum) untuk mengumpulkan dokumen-dokumen, surat pengaduan tersebut dan meyiapkan konsep SPT.						Berkas dan Dokumen Pengaduan	16 Jam	Konsep Surat Perintah Tugas (SPT)	
10	Sekretaris (Panmud Hukum) menyiapkan surat-surat, dokumen-dokumen dan konsep SPT yang telah siap untuk ditandatangani oleh Ketua PTA.						Berkas dan Konsep SPT	16 Jam		

11	Ketua PTA menandatangani konsep SPT yang telah disiapkan. Kemudian diberikan kepada Panmud Hukum.						Berkas dan Konsep SPT	16 Jam	Surat Perintah Tugas (SPT)	
12	Panmud Hukum meneruskan SPT kepada Tim Pemeriksa yang telah ditunjuk untuk menangani pengaduan tersebut beserta dokumen pengaduan						Berkas dan Dokumen Pengaduan	40 Jam (2 Hari)	-	
13	Tim Pemeriksa menelaah dan meneliti Surat Pengaduan, kemudian memeriksa Pelapor dan Terlapor serta pihak terkait. Selanjutnya, membuat Berita Acara dan LPH serta melaporkannya kepada Wakil Ketua PTA.						Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan	160 Jam (7 Hari)	Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan (LPH)	
14	Wakil Ketua PTA menerima LHP dan memeriksa apakah sudah benar atau tidak (perlu perbaikan). Jika benar maka akan disampaikan kepada Ketua. Jika tidak, maka akan dikembalikan ke tim pemeriksa.						Berkas dan Dokumen Pengaduan	40 Jam (2 Hari)	LPH	
15	Wakil Ketua PTA menyampaikan laporan kepada Ketua PTA untuk dikeluarkan rekomendasi.						Konsep Pendapat dan Rekomendasi	8 Jam	Pendapat dan Rekomendasi	
16	Ketua PTA memerintahkan kepada Sekretaris (Panmud Hukum) untuk mengetik dan mengirim LHP beserta rekomendasi ke Bawas dan mendokumentasikan/mengarsipkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Penanganan Pengaduan tersebut.						Konsep Laporan Pengaduan dan LPH	8 Jam	Arsip Pelaporan Pengaduan	