



**SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA GRESIK
NOMOR : W13-A17/293/PS.02/SK/9/2020**

**TENTANG
STANDARD OPERATING PROCEDURE
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA PENGADILAN AGAMA GRESIK TAHUN 2020**

KETUA PENGADILAN AGAMA GRESIK

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menjamin efektivitas, ketertiban, ketepatan waktu dan pelayanan informasi dalam penanganan pengaduan perlu dibentuk Tim Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pada Pengadilan Agama Gresik.
2. Bahwa Pegawai Negeri Sipil yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Pengadilan Agama Gresik Tahun 2018;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 jo. Undang-undang Nomor 05 Tahun 2004 jo. Undang-undang Nomor 03 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung ;
2. Undang-undang nomor 7 tahun 1989 jo. Undang-undang Nomor 03 Tahun 2006 jo. Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama ;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik ;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI, Nomor : 1-144 /KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan ;
7. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya;
8. Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor : 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI ;
9. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor : 017/DJA/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama ;

MEMUTUS KAN

Menetapkan

- Pertama : Memberlakukan Standard Operating Procedure (SOP) Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk penanganan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap pengaduan masyarakat;
- Kedua : Standard Operating Procedure (SOP) Pengaduan Masyarakat yang digunakan untuk penanganan laporan pengaduan masyarakat dan publikasi terhadap pengaduan masyarakat sebagaimana terlampir;
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat keputusan ini diberikan kepada pegawai yang bersangkutan untuk diindahkan dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Gresik

Pada tanggal : 01 September 2020

Ketua Pengadilan Agama Gresik,



D. SUGHI BIRMANA, S.Ag., M.H.

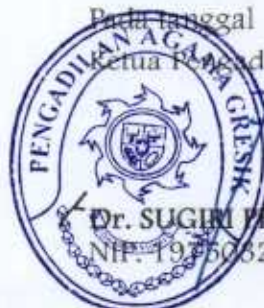
NIP. 19780324 199503 1 002

 PENGADILAN AGAMA GRESIK Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 45 Tlp. (031) 3991193 & Fax (031) 3951685 Website : www.pa-gresik.go.id Email : pa.gresik@gmail.com Gresik, 61121		Nomor SOP : SOP/PA/001 Tanggal Pembuatan : 12 Desember 2017 Tanggal Revisi : 1 Maret 2018 Tanggal Efektif : 1 Maret 2018 Disahkan oleh : Ketua Pengadilan Agama Gresik						
SOP Pengaduan								
Dasar Hukum		Kualifikasi pelaksana						
1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman; 2. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1988 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. KMA No 28 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Pengadilan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan; 5. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadilan; 6. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor : 003 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya; 7. SK Dirjen Nomor 0815/DJAHM.25/SK/02/2014, Tentang Nasabah Standar SOP Penyelesaian perkara yang diadukan 24 September 2014 tentang pengesahan nasabah SOP Penyelesaian Perkara; 8. SNI ISO 9001:2015 Klausul 8.1.2; 9. Standar SAPM PAMS Edisi II Tahun 2018 Std 3.80.1.		1. S1 Sederajat; 2. SMA Sederajat yang memahami pola bindalmin;						
Keterkaitan		Peralatan/perlengkapan						
1. SOP Pelayanan Informasi (SOP/PA/01) 2. SOP Pendaftaran (SOP/PA/16) 3. SOP Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak (SOP/PA/30) 4. SOP Penerbitan dan Penyerahan Akta Cerai (SOP/PA/33)		Perlengkapan Komputer, Kertas, Alat Tulis, Buku, Pedoman SAPM Edisi II dan Peraturan-Peraturan, Aplikasi SIWAS dan SIKEP						
Peringatan		Pencatatan dan pendataan						
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir		FM/PA/80/01, FM/PA/80/02						
No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	PPJ/ Sek. Pengaduan	Tim Pemeriksa	Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
A. Penerimaan Pengaduan Masyarakat								
1	Menunjuk Petugas Pengaduan					KMA 25 Tahun 2012	10 Menit	SK Ketua tentang Petugas Meja Pengaduan
2	Menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan					KMA 25 Tahun 2012	30 menit	SK Ketua tentang SOP Pengaduan
3	Menerima pengaduan masyarakat secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, faksimili, sms, dll.					SK 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/PA/80/01)
5	Menelaah/meneliti persyaratan pengaduan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan					Syarat-syarat Pengaduan	30 menit	Kelengkapan Pengaduan

Ditetapkan di : Gresik

Pada tanggal : 01 September 2020

Ketua Pengadilan Agama Gresik,



Dr. SUGIM PERMANA, S.Ag., M.H.

NIP. 19560824 199503 1 002