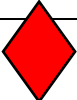


 MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDRAL BADAN PERADILAN AGAMA PENGADILAN TINGGI AGAMA KENDARI	NOMOR SOP	: 163/KPTA.W21-A/OT.01.2/2/2024
	TGL. PEMBUATAN	: 1 Maret 2018
	TGL. REVISI	: -
	TGL EFEKTIF	: 5 Februari 2024
	DISAHKAN OLEH	: Ketua Pengadilan Tinggi Agama Kendari  Mame Sadafal NIP. 19620225.198803.1.010
	NAMA SOP	: SOP PENANGANAN PENGADUAN
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 terakhir Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009; 2. UU RI No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi. 3. Perma Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan 4. Persekma Nomor 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP dilingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya 5. Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP administrasi pemerintahan		1. S-1 Sayariah/Hukum 2. S-2 Syariah/Hukum 3. S-1 Komputer 4. SMA
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN :
1. SOP Panitera Muda Hukum		Komputer, Buku Agenda Pengaduan dan Formulir-Formulir Pengaduan
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka proses penanganan pengaduan tidak berjalan dengan baik		Buku Agenda Pengaduan

NO	Uraian Pelayanan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Meja Pengadu an	Panmud Hukum	Ketua	Wakil Ketua	Hakim Tinggi Pengawas	Tim Pemeriksa	Peralatan	Waktu	Out put	
1.	Menerima pengaduan dan mencatat dalam Buku Agenda Pengaduan							Buku Agenda Pengadu an	1 hari	Menjaga citra dan wibawa lembaga peradilan	
2.	Menelaah kewenangan dan isi pengaduan,							Buku Agenda Pengadu an	2 hari	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
3.	Mempelajari pengaduan masuk kewenangan PTA atau ke BAwas							Formulir-Formulir Pengadu an	3 hari	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
4.	Menerima pengaduan untuk ditindaklanjuti							Formulir-Formulir Pengadu an	2 hari	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
4.	Menelaah berkas yang dicatat dalam formulir hasil penelaahan kemudian hasilnya disampaikan							Formulir-Formulir Pengadu an	30 hari	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
5.	menerima Laporan Hasil Penelaahani							Formulir-Formulir Pengadu an	7 hari	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
6.	membuat Surat Keputusan Tim Pemeriksa untuk pengaduan yang ditindaklanjuti, sedangkan untuk yang tidak ditindaklanjuti, maka pengaduan ditutup dengan alasan yang terurai dalam formulir penelaahan							Formulir-Formulir Pengadu an	10 hari	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	

7.	Dalam pemeriksaan pengaduan, tim pemeriksa melakukan pemanggilan terhadap pihak-pihak yang terkait untuk dimintai keterangan mengenai pengaduan tersebut yang selanjutnya hasilnya dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan						 	Formulir- Formulir Pengadu an	60 hari kalen der	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
8.	Tim Pemeriksa menyelesaikan dan penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)							Formulir- Formulir Pengadu an	1 4 hari kerja	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
9.	Laporan Hasil Pemeriksaan tersebut disertai pertimbangan, pendapat dan saran kepada Badan Pengawas sebagai laporan bahwa pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti.							Formulir- Formulir Pengadu an	14 hari kerja	Meningkatkan kepercayaan masyara kat terhadap lembaga peradilan	
Waktu Penyelesaian : 143 hari											