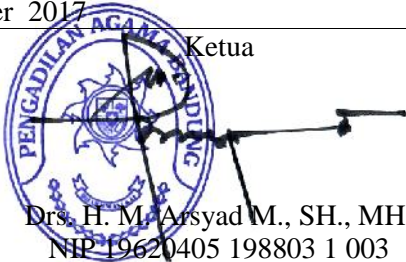




**DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN AGAMA BANDUNG KELAS 1A**

KEPANITERAAN

Nomor SOP	SOP/AP/65
Tanggal Pembuatan	28 Agustus 2017
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	04 September 2017
Disahkan Oleh	 Ketua Drs. H. M. Arsyad M., SH., MH. NIP. 19620405 198803 1 003
Judul SOP	Prosedur Pengaduan

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Nomor 7 Tahun 1989 yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006, perubahan kedua dengan UU No. 50 Tahun 2009 tentang Peradilan Agama 2. Perma Nomor 09 Tahun 2016 3. Permenpan Nomor 035 Tahun 2012 4. Buku II Pola Bindalmin tentang pedoman pelaksanaan tugas dan administrasi agama 5. Persekma Nomor 002 Tahun 2012 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami materi pengaduan 2. Memahami tugas dan fungsi Panitera Muda Hukum
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual Mutu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data-data pendukung 2. Komputer / printer / Alat Tulis Kantor 3. Buku register pengaduan
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka pengaduan tidak segera ditindaklanjuti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar kendali

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pencari keadilan	Petugas pengaduan/ Panmud Hukum	Tim Pengaduan	Ketua/ Wakil Ketua	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pencari keadilan/Masyarakat yang merasa dirugikan mendatangi meja pengaduan atau melalui telepon, tulisan, email, faximile atau secara langsung					Laporan	20 menit	Disposisi	
2	Petugas pengaduan segera merespon dan memberikan penjelasan sesuai pengaduan yang bersangkutan (lisan, tulisan, telepon, email atau faximile)					Agenda kerja	30 menit	Disposisi/ bahan laporan	
3	Apabila petugas pengaduan kurang mampu memberikan penjelasan, petugas tersebut harus mengkonfirmasi kepada Tim pengaduan					Agenda kerja	30 menit	Disposisi	
4	Petugas kemudian membukukan/menginput kedalam register pengaduaan perihal pengaduan tersebut dan melaporkan hasilnya kepada atasan					Bahan laporan	10 menit	Bahan laporan/ disposisi	
5	Pimpinan/Tim/Pengawas mengklarifikasi, memeriksa dan merekomendasikan serta menindaklanjuti terhadap pengaduan tersebut					Agenda kerja	30 menit	Disposisi/bahan laporan	
6	Petugas pengaduan mendokumentasikan serta membuat laporan tahunan pengaduan					Bahan laporan	1 jam	Laporan	

DOKUMEN MASTER	:	<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 Bandung
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Bandung*