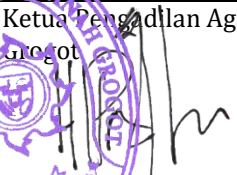


	MAHKAMAH AGUNG RI PENGADILAN AGAMA TANAH GROGOT Jalan Kesuma Bangsa KM.05, Tanah Grogot, Kabupaten Paser Provinsi Kalimantan Timur Telp. 0543-22091, 0543-21031, Website : pa-tanahgrogot.go.id	Kode Dokumen	SOP/AP/35
		Tanggal Pembuatan	06 Februari 2012
		Tanggal Revisi	01 Oktober 2025
		Tanggal Efektif	01 Oktober 2025
		Disetujui oleh	 Ketua Pengadilan Agama Tanah Grogot Fitriah Azis, S.H., M.H. NIP. 197809032008052001

SOP PROSEDUR PENGADUAN

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1.	Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;	1. S1 Syariah/S1 Hukum 2. SLTA
2.	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;	
3.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	
4.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/001/SK/1991 tentang Pola pembinaan dan pengendalian Administrasi perkara;	
5.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/004/SK/1992 tentang Kepaniteraan Pengadilan Agama;	
6.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku II pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;	
7.	Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;	
8.	Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor : 002 Tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur dilingkungan Mahkamah Agung dan Peradilan yang berada dibawahnya;	
9.	PERMA Nomor 4 Tahun 2018. tentang Perubahan PERMA Nomor 7 Tahun 2015.	
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
1.	SOP Penerimaan Perkara	Komputer, Laptop, Kertas, Alat Tulis Kantor, Jaringan Internet
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
	Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	Laporan Pengaduan

SOP PROSEDUR PENGADUAN

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum	Panitera	Ketua	PTA	Persyaratan/ Peralatan	Waktu	Output
1.	Menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, SIWAS, e-mail, faksimili.facebook, Instagram						Pengaduan melalui lisan, tulisan, SIWAS, e-mail, faksimili.facebook, Instagram	5 menit	Terdapat Pengaduan Masyarakat
2.	Mencatat pengaduan ke dalam register pengaduan.						Komputer, Laptop dan Buku register pengaduan	5 menit	Pengaduan Masyarakat yang telah tercatat dalam register pengaduan masyarakat
3.	Meneruskan pengaduan masyarakat tersebut kepada Ketua melalui Panitera dan Sekretaris.						Komputer, Laptop dan Dokumen pengaduan	5 menit	Pengaduan Masyarakat telah dilaporkan
4.	Menerima pengaduan masyarakat melalui Panitera dan Sekretaris.						Komputer, Laptop dan Dokumen Pengaduan	5 menit	Tersedianya Dokumen dan Surat pengaduan masyarakat
5.	Menelaah pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, SIWAS, e-mail, faksimili.facebook, Instagram yang diserahkan oleh Panitera dan Sekretaris						Komputer, Laptop dan Dokumen Pengaduan	30 menit	Tersedianya Dokumen dan Surat pengaduan masyarakat
6.	Menindak lanjuti langsung atau meneruskan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada Ketua PTA.						Komputer, Laptop dan Dokumen Pengaduan	1 hari	Pengaduan masyarakat yang telah ditindak lanjuti

Waktu Yang Dibutuhkan : 1 hari 50 menit