



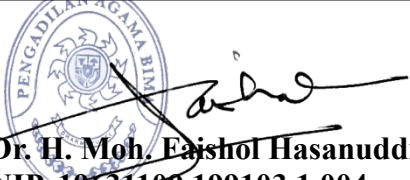
PENGADILAN AGAMA BIMA KELAS 1.B

Jl. Gatot Subroto No.10 Raba-Bima Telp. (0374) 43209 Fax. 45156

Email: bima_pa@yahoo.co.id

Website: www.pabima.go.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGADUAN

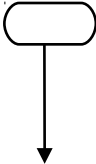
Nomor	SOP/AP/61
Tanggal Pembuatan	01/03/2018
Tanggal Revisi	00
Tanggal Efektif	01/03/2018
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Agama Bima
 Dr. H. Moh. Faishol Hasanuddin, S.H., M.H. NIP. 19631109 199103 1 004	

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

**Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Bima
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin PENGADILAN AGAMA BIMA**

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. PERSEKMA Nomor 002 Tahun 2012 2. Permenpan Nomor 35 tahun 2012 3. PERMA No. 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan	1. SMU 2. S.1 Syariah 3. S.1 Hukum 4. S.2 Syariah 5. S.2 Hukum
Keterkaitan:	Peralatan Perlengkapan:
-	Alat tulis, Komputer, Buku-Buku Referensi
Peringatan:	Pencatatan dan pendataan:
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir	Data tercatat dalam buku register

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku		
		Meja Informasi	Panitera	Ketua	Humas	Urusan Umum	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
1	Menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, faksimili, aplikasi SIWAS MARI pada situs Mahkamah Agung						Laporan Pengaduan	5 Menit	Formulir pengaduan
2	Mencatat pengaduan ke dalam register pengaduan.						Buku Register	10 Menit	Tertib ADM
3	Meneruskan pengaduan masyarakat tersebut kepada Ketua						Laporan Pengaduan	1 Menit	
4	Meneruskan tentang pengaduan masyarakat / publik ke petugas humas.						Laporan Pengaduan	10 Menit	
5	Petugas humas melaporkan hasil penanganan terhadap pengaduan tersebut kepada Ketua, sambil menunggu respon dari BAWAS MARI						Laporan hasil pemeriksaan	30 Menit	Laporan
6	Meneruskan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada Ketua PTA (bila perlu).						Laporan hasil pemeriksaan	10 Menit	Laporan
7	Menyimpan surat pengantar pengiriman pengaduan ke PTA						Surat pengantar	2 Menit	Tertib ADM