



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA  
PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG**

Jl. By Pass KM 24 Anak Air, Telp. (0751) 7054806, Fax. (0751) 40537  
Laman : [www.pta-padang.go.id](http://www.pta-padang.go.id), surel : [admin@pta-padang.go.id](mailto:admin@pta-padang.go.id)

**PADANG - 25171**

Nomor SOP	SOP/AP/19
Tanggal Pembuatan	01 Juli 2019
Tanggal Revisi	29 Desember 2023
Tanggal Efektif	01 Januari 2024
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang  Dr. H. Abd. Hamid Pulungan, S.H., M.H. NIP. 195807051986031001

**SOP PENANGANAN PENGADUAN**

**Dasar Hukum :**

- Undang Undang nomor 50 tahun 2009 perubahan kedua atas undang-undang nomor 7 tahun 1989 tentang peradilan agama.
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan di lingkungan Lembaga Peradilan.
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor KMA No 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan
- Permenpan RB Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;
- Peraturan Sekretaris MA-RI Nomor 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur
- Perma Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Whistleblowing System di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang ada dibawahnya

**Keterkaitan :**

Sop Pelayanan Informasi

**Peringatan :**

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir

**Kualifikasi Pelaksana :**

- Strata 1
- Strata 2.

**Peralatan/Perlengkapan :**







- Komputer,
- Ja ringan Internet,
- dokumen pendukung













**Pencatatan dan Pendataan :**

Register Pengaduan dan aplikasi SIWAS

**Prosedur :**

- Penerimaan pengaduan langsung dari masyarakat / melalui Pengadilan tinghkat pertama.
- Registrasi berkas pengaduan
- Mempelajari dan pemeriksaan hal-hal yang dilaporkan.
- Menindak lanjuti pengaduan
- Memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat.
- Mencatat pengaduan dalam buku register pengaduan.

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Staf Panmud Hukum	Panmud Hukum	Pimpinan/ Penaggung jawab pengaduan	Hakim Pengawas	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
Penanganan Pengaduan									
1	Menerima Pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung oleh pelapor/ melalui pos menggunakan situs pengaduan aplikasi SIWAS, SMS, E-mail, Fax dll					Komputer/ laptop. ATK, Jaringan Internet	1 Jam	Pengaduan	
2	Memberikan tanda terima kepada pelapor dalam hal pelapor yang menyampaikan pengaduannya secara langsung.					Pengaduan	30 menit	Tanda terima pengaduan	
3	Mencatat pengaduan yang diterima dalam buku khusus aplikasi Siwas dan mengisi data lembar telaah untuk dilampirkan pada berkas pengaduan					Tanda terima pengaduan, berkas pengaduan, buku register pengaduan	1 hari	Berkas Pengaduan	
4	Meneruskan pengaduan ke pimpinan dalam hal pengaduan diterima oleh tingkat banding atau pengadilan tingkat pertama					Register pengaduan	1 hari	Berkas pengaduan	

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Staf Panmud Hukum	Panmud Hukum	Pimpinan/ Penaggung jawab pengaduan	Hakim Pengawas	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
<b>Penanganan Pengaduan</b>									
5	Mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat langsung ke Pengadilan Tinggi/ menunggu hasil rekomendasi bawah pada aplikasi siwas selanjutnya melakukan cek data					Berkas pengaduan Masyarakat	10 hari	Telaah laporan pengaduan masyarakat	
6	Menindak lanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu dengan melakukan pemeriksaan, koordinasi dengan pihak/ pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/ publik					Laporan Pengaduan masyarakat	1 minggu	Tindak lanjut pengaduan	
7	Memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat/ public tersebut baik secara langsung surat, e-mail, fax, telephon, sms					Tundak lanjut pengaduan	1 hari	Jawaban pengaduan	
8	Mencatat tindak lanjut pengaduan kedalam buku register pengaduan					Jawaban pengaduan	20 menit	Tindak lanjut pengaduan diisikan pada buku register pengaduan	
<b>Waktu yang diperlukan 18 hari 2 jam 10 menit</b>									
<b>Publikasi terhadap Laporan Pengaduan Masyarakat.</b>									
1	Melakkan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat/public dan penanganannya/ tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut					Komputer/ laptop. ATK, Jaringan Internet	20 menit	Laporan pengaduan yang telah di inventarisir	
2	Memilah-milah surat-surat berkas pengaduan yang akan dijadikan dokumen/arsip					Inventarisir surat/dokumen	15 menit	Publikasi penanganan laporan pengaduan	
3	Mengarsipkan berkas laporan pengaduan dalam map, box, almari yang telah diseduakan untuk itu					Arsip laporan	20 menit	Arsip laporan penanganan pengaduan	
<b>Waktu yang diperlukan 55 menit</b>									