



**PENGADILAN AGAMA
KENDAL**

JL. Soekarno Hatta km 4 Brangsong
- Kendal Telp. (0294) 381490
Fax. (0294) 384044

Nomor SOP	15/SOP-PA.KDL/2012
Tanggal Pembuatan	1 Juni 2012
Tanggal Revisi	1 Desember 2014
Tanggal Efektif	2 Januari 2015
Disahkan oleh	Ketua PA Kendal

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum:

1. Peraturan Sekma Nomor 002 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Di Bawahnya.
2. Surat Keputusan Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengaduan.

Keterkaitan :

Peringatan :

Kualifikasi Pelaksana :

1. S-1 (Hukum Islam/Syari'ah).
2. S-1 (Hukum)
3. S-2 (Hukum)

Peralatan/Perlengkapan :

Peralatan computer, jaringan internet dan buku-buku referensi, petugas dan meja pengaduan

Pencatatan dan pendataan:

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Petugas Meja Informasi Dan Pengaduan	Ketua /Wakil Ketua	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, melaporkan, mempelajari, menindaklanjuti serta member jawaban atas pengaduan masyarakat.			Laporan masyarakat lisan, tertulis,e-mail, telp, faximile SMS dll.	150 menit	Dicatat dalam buku register pengaduan serta ditindaklanjuti.	
2	Melakukan inventarisasi, publikasi serta membuat laporan.			Laporan masyarakat lisan, tertulis,e-mail, telp, faximile SMS dll.	50 menit	Pengaduan masyarakat siap untuk ditindaklanjuti dan dikirim ke PTA.	