



**PENGADILAN NEGERI BANTUL KELAS I B**


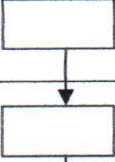

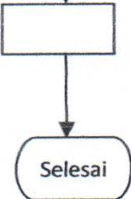
Jl. Prof. Dr. SOEPOMO, S.H. No. 4 BANTUL – DIY 55711  
 Telp/Faks: 0274 – 367348, Laman: www.pn-bantul.go.id  
 Pos-el: surat@pn-bantul.go.id

No. SOP	W13.U5/ 2871/SOP/01/2019
Tgl. Pembuatan	04 Oktober 2019
Tgl. Revisi	01 November 2019
Tgl. Berlaku	04 November 2019
Disahkan Oleh	Ketua Pengadilan Negeri Bantul  ALIMIN RIBUT SUJONO NIP. 196711291992121001

**S.O.P PENGADUAN**

<b>Tujuan:</b> 1. Meningkatkan kualitas pelayanan 2. Sebagai pedoman untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu telah diimplementasikan secara efektif dan hasilnya sesuai dengan yang telah direncanakan.	<b>Kualifikasi Pelaksana:</b> 1. S1- Hukum 2. SMA
<b>Dasar Hukum:</b> 1. Keputusan KMA RI No.076/KMA/SK/VI/2009 tentang pedoman penanganan pengaduan di lingkungan peradilan	<b>Peralatan/Perlengkapan</b> 1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Alat Tulis Kantor (ATK)
<b>Keterkaitan :</b> 1. SOP Surat masuk Kepaniteraan hukum 2. SOP Surat keluar kepaniteraan hukum	
<b>Peringatan :</b> Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka sistem pelayanan pengaduan terhenti	<b>Pencatatan dan Pendataan:</b> Berkas pengaduan

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas meja pengaduan	Panmud hukum	Panitera	Ketua	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
1	Menerima pengaduan dari pelapor	Mulai				-Buku agenda pengaduan	1 Jam	Data Pengaduan
2	Memberikan tanda terima ke pelapor					- Tanda Terima	5 menit	Tanda terima di terima pelapor
3	Mencatat dalam register pengaduan					- Data Pengaduan -Buku Register Pengaduan	30 menit	Tercatatnya data pengaduan kedalam register
4	Pengaduan diteruskan kepada Ketua melalui Panitera					-Data Pengaduan	15 menit	Pengaduan diterima Ketua Pengadilan
5	Menelaah Pengaduan dan membuat hasil telaah					-Data Pengaduan	1 hari	Hasil telaah data pengaduan oleh Ketua Pengadilan tercatat dalam register

6	Meneruskan Pengaduan kepada Ketua Pengadilan Tinggi				- Data Pengaduan	15 menit	Pengaduan ditindaklanjuti
7	Membuat Surat Pengantar Pengaduan ke Pengadilan Tinggi				- Data pengaduan - Komputer	10 menit	Surat Pengantar pengaduan
8	Mengarsipkan berkas pengaduan				-Berkas pengaduan -buku ekspedisi -Box file	10 menit	Tersimpannya arsip pengaduan