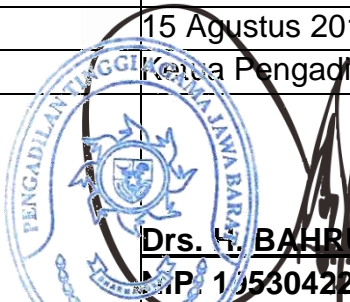




# PENGADILAN TINGGI AGAMA JAWA BARAT

JL. SOEKARNO HATTA NO.714  
TELP. (022) 7810365 / FAX. (022) 7810349 KODE POS 40293  
homepage : www.pta-bandung.go.id / e-mail : surat@pta-bandung.go.id / pta-bandung@badilag.net  
BANDUNG

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

Nomor	SOP/AS/33
Tanggal Pembuatan	10 Agustus 2018
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	15 Agustus 2018
Disahkan oleh	Ketua Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat
 <b>Drs. H. BAHRUSSAM YUNUS, S.H., M.H.</b> NIP. 19530422.197601.1.001	

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

**Dokumen ini adalah milik Pengadilan Tinggi Agama Jawa Barat  
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun  
Tanpa seijin PENGADILAN TINGGI AGAMA JAWA BARAT**

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1.	UU No. 3 Tahun 2009 tentang Perubahan UU No. 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung RI	1. S-2 Hukum 2. S-2 Manajemen 3. S1-Hukum Islam/Syari'ah 4. SLTA (SMA/SMU/MAN/Sederajat)
2.	UU No. 49 Tahun 2009 tentang Perubahan ke 2 atas UU No. 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum PERMA NO. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tatakerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.	
3.	UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	
4.	KMA Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.	
5.	KMA Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011, Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;	
6.	Perma 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System).	

7.	Keputusan Direjen Badilag MARI Nomor 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018, tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu.	
8.	PERSEKMA NO. 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan MARI dan Peradilan dibawahnya	
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGAPAN</b>
1.	SOP Layanan Informasi	1. Peralatan Komputer (CPU/Pengolah Data) 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Buku Pedoman 5. Alat Tulis Kantor 6. Media Penyimpanan/Flashdisk 7. Buku Register 8. Meja layanan publik
2.	SOP Penanganan Pengaduan	
3.	SOP Persuratan	
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Jika SOP ini tidak dijalankan maka layanan informasi, pengaduan dan layanan umum tidak dapat berjalan dengan tertib		

**SOP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PTA JAWA BARAT**

No	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku		
		Tamu	PETUGAS PTSP			Penanggung Jawab	Pengelola	Ketua PTA	Persyaratan /Perengkapan	Waktu	Output
			Informasi	Pengaduan	Umum					Hari ke	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Memasuki ruang tunggu pelayanan publik	Mulai							Ruang Tunggu Layanan Publik	5 Menit	Tamu kantor measa nyaman
2	Petugas PTSP memanggil tamu sesuai dengan antriannya, antara lain : Tamu yang bertujuan meminta informasi di meja informasi, tamu yang bertujuan mengajukan pengaduan di meja pengaduan, tamu yang bertujuan untuk mengirim surat atau kaitan dengan administrasi umum di meja Umum;								Antrian, petugas PTSP, Meja layanan	5 Menit	Pelayanan PTSP
3	Petugas PTSP menerima permohonan layanan dan mempersilahkan tamu untuk mengisi buku tamu								Jam layanan, Petugas PTSP, Buku Tamu/Formulir	10 Menit	Pemberian layanan PTSP
4	Petugas PTSP memeriksa persyaratan permohonan kemudian petugas menyampaikan kepada pelaksana yang bersangkutan untuk minta persetujuan Panmud/ Kasubag.								Petugas PTSP, Formulir Permohonan/Buku Register, Tlp, Komputer	15 Menit	Pemberian layanan PTSP
5	Masing – masing bagian (Kesekretariatan/Kepaniteraan) memproses permohonan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan								SOP, Proses pengolahan data/dokumen	30 Menit	Proses pengolahan permohonan
6	Meminta tanda tangan Ketua PTA apabila diperlukan								SOP, Dokumen/Data	10 Menit	Dokumen resmi
7	Permohonan layanan selesai diproses masing-masing Kepaniteraan/Kesekret ariatan melalui staf menyerahkan hasil layanan ke Petugas PTSP								Buku Register, Dokumen, bukti penyelesaian	10 Menit	Dokumen, hasil layanan, informasi
8	Petugas PTSP menyerahkan hasil layanan kepada pemohon								Dokumen, Informasi, Data	10 Menit	Dokumen, informasi, data hasil layanan
9	Pemohon menerima hasil permohonan informasi, pengaduan dan umum	Selesai							Dokumen, informasi, data	10 Menit	Kepuasan pemohon