



**PENGADILAN NEGERI/PHI/TIPI-KOR SERANG KELAS 1 A**

Jl. Raya Serang Pandeglang Km.6 Serang  
42126

Telp. (0254) 7914504 - 7914503 Fax.  
(0254) 7914503

Website: [www.pn-serang.go.id](http://www.pn-serang.go.id) Email:  
[pnserang12@gmail.com](mailto:pnserang12@gmail.com)

NOMOR SOP	W29.U1/2/SOP/HK/VI/2016
TGL. PEMBUATAN	27 Juni 2016
TGL. REVISI	11 Agustus 2022
TGL. EFEKTIF	11 Agustus 2022
DISAHKAN OLEH	 <b>Ketua Pengadilan Negeri Serang Kelas 1A</b> <b>TOTOK SAPTO INDRATO, S.H., M.H.</b>
	<b>PENANGANAN PENGADUAN INISITATIF SENDIRI PENGADILAN NEGERI</b>

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penegakan Disiplin Kerja Hakim Pada MA dan Badan Peradilan di Bawahnya.
5. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan MA dan Badan Peradilan di Bawahnya.
6. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya.
7. PERMA Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan Jo. PERMA 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Pengadilan.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
10. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.
11. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 122/KMA/SK/VII/2013 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita.
12. Maklumat Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 01/Maklumat/KMA/IX/2017 tentang Pengawasan dan Pembinaan Hakim, Aparatur Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.
13. Surat Keputusan Bersama Nomor 047/KMA/SKB/IV/2009 & 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.
14. Surat Keputusan Bersama Nomor 02/PB/MA/IX/2012 & 02/PB/P.KY/09/2012 tentang Panduan Penegakan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.
15. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri Jo. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 3239/DJU/SK/HM02.3/11/2019 tentang Perubahan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.

**KETERKAITAN :**

SOP Kepaniteraan Hukum

**PERINGATAN/CATATAN :**

Apabila SOP tidak dilaksanakan secara konsisten pelayanan peradilan tidak dapat dilaksanakan dengan baik

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. S-3
2. S-2
3. S-1
4. SLTA

**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**

1. Alat Tulis Kantor (ATK)
2. Komputer
3. Printer
4. Alat *Scanner*
5. Buku agenda surat masuk
6. Register Pengaduan
7. Formulir-formulir Penanganan Pengaduan
8. Aplikasi SIWAS

**PENCATATAN DAN PENDATAAN :**

Buku register Pengaduan dan Register Elektronik



No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket	
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum / Staf	KPN	WKPN	Hakim Penelaah	Tim Pemeriksa	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu		Output
13.	Membuat dan menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Wakil Ketua Pengadilan Negeri						- Berita Acara - LHP	2 hari	Telaah Rekomendasi Tim Pemeriksa		
14.	Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Ketua Pengadilan Negeri							- Berita Acara - LHP - Telaah Rekomendasi Tim Pemeriksa	2 hari	Persetujuan Rekomendasi Tim Pemeriksa Surat Pengantar KPN	
15.	Mengunggah Laporan Hasil Pemeriksaan ke aplikasi SIWAS MARI dan mencatat dalam register pengaduan							- Aplikasi SIWAS - Laporan Hasil Pemeriksaan berikut kesimpulan dan rekomendasinya - ATK	1 jam	Laporan hasil pemeriksaan sudah di unggah pada aplikasi SIWAS dan tercatat di register pengaduan	
16.	Arsip							Laporan Hasil Pemeriksaan berikut kesimpulan dan rekomendasi Surat Pengantar	1 jam	Berkas terarsipkan dengan baik	

Penjelasan pada kolom keterangan :

\*1

Dalam hal tidak terindikasi laporan diarsipkan, bila terindikasi maka ditindaklanjuti.