|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Uraian Kegiatan** | **Uraian Pelayanan** | **Unit Kerja/Pejabat Terkait** | **Waktu Penyelesaian** | **Ket.** |
|  | DISKRIPSI :  Prosedur tatacara Pelayanan Pengaduan Masyarakat/Publik. | |  |  |  |
| .A. | Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat | * 1. Petugas Pelayanan menerima pengaduan masyarakat melalui lisan, tulisan, e-mail, tetepon, faksimili, sms, website www.pa-kualatungkal.net dll |  |  |  |
|  |  | * 1. Petugas pelayanan harus segera merespon pengaduan yang berkaitan dengan penanganan perkara yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkomfirmasikannya kepada pejabat terkait pengadilan secepatnya |  |  |  |
|  |  | * 1. Petugas Pelayanan melaporkan tentang pengaduan masyarakat/ publik tersebut kepada pejabat terkait atau pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan dimaksud |  |  |  |
|  |  | * 1. Pejabat terkait atau Pejabat yang diberi kewenangan untuk menangani pengaduan tersebut mempelajari dan manelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat / publik tersebut, untuk selanjutnya dilaporkan kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti |  |  |  |
|  |  | * 1. Pimpinan menindak lanjuti bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak/pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat/publik |  |  |  |
|  |  | * 1. Pimpinan memberikan jawaban terhadap penga-duan masyarakat / publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, faksimili, telepon, sms, dll |  |  |  |
| B. | Publikasi terhadap laporan pengaduan masyarakat | 1. Petugas melakukan inventarisasi laporan pengaduan masyarakat / publik dan penanganannya/tindak lanjut terhadap peengaduan tersebut |  |  |  |
|  |  | 1. Ketua Pengadilan melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat / publik melalui website, lapoaran tahunan, papan pengumuman, TV, media massa lainnya, atau |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | alat informasi yang tersedia di kantor pengadilan Agama Kuala Tungkal. |  |  |  |
|  |  | 1. Publikasi pengaduan tersebut dibuat dalam bentuk lapoaran yang memuat tahap penanganan, hasil yang dicapai, jumlah pengaduan yang diterima serta ditembuskan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama oleh Pengadilan Agama, dan kepada Dirjend Badilag Badan Pengawasan oleh Pengadilan Tinggi Agama. |  |  |  |

Ketua Pengadilan Agama Kuala Tungkal

Drs. Agus Gunawan, M.H.

NIP 195903141993031 001