



**SURAT KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA NEGARA
NOMOR WI5-A11/ 996. b /Hk.05/7/2021**

**TENTANG
TIM PENGELOLA PENGADUAN
PADA PENGADILAN AGAMA NEGARA**

KETUA PENGADILAN AGAMA NEGARA

- Menimbang** :
1. Bahwa karena adanya promosi dan mutasi di Kesekretariatan Pengadilan Agama Negara, maka Surat Keputusan tentang Tim Pengelola Pengaduan pada Pengadilan Agama Negara perlu diperbaharui dengan Surat Keputusan yang baru;
 2. Bahwa, nama-nama pegawai tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini dianggap mampu dan memenuhi syarat sebagai Tim Pengelola Pengaduan pada Pengadilan Agama Negara;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 2. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung;
 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009;
 5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 8. Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 03 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu;
 9. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor I-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
 10. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan;
 11. Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung RI Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/SK/I/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung RI;
 12. Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI Nomor 0017/DjA/SK/VII/2011 tentang Pedoman Pelayanan Meja Informasi di Lingkungan Peradilan Agama;
 13. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1403.b/DJA/SK/OT.01.3/8/2018 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Lingkungan Peradilan Agama tanggal 2 Agustus 2018;

MEMUTUSKAN

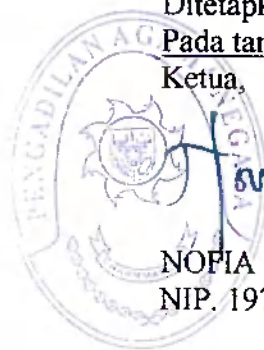
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN AGAMA NEGARA
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PADA PENGADILAN
AGAMA NEGARA.**

- Pertama : Mencabut Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Negara Nomor: W15-A11/ ~~847~~ /HK.05/6/2021 tanggal 2 Juni 2021 dan menetapkan kembali Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Negara Nomor : W15-A11/ /HK.05/7/2021 tanggal 5 Juli 2021 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pada Pengadilan Agama Negara;
- Kedua : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Tim Pengelola Pengaduan pada Pengadilan Agama Negara;
- Ketiga : Tim bertugas:
1. **Pembina:**
 - a. Memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pengadilan Agama Negara.
 - b. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pengadilan Agama Negara.
 - c. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pengadilan Agama Negara.
 2. **Ketua:**
 - a. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pengadilan Agama Negara.
 - b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Pengadilan Agama Negara.
 - c. Memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan.
 - d. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
 3. **Sekretaris:**
 - a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan.
 - b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
 4. **Anggota:**
 - a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. Memberikan informasi pengaduan publik kepada masyarakat.
 - d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Ketua.
 - e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Ketua.
 5. **Pengelola Pengaduan/Tim Admin:**
 - a. Melakukan pengelolaan pengaduan;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada pejabat berdasarkan kategori pengaduan.
 - c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam pada pejabat berdasarkan kategori pengaduan.
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada Sekretaris Pengaduan untuk diteruskan kembali apabila dikategorikan pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
 6. **Pejabat/Petugas Penghubung:**
 - a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelolaan pengaduan melalui media cetak maupun media elektronik.

- b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan media elektronik.
- c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan.
- d. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan.
- e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Pimpinan Pengadilan Agama Negara.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan;

Ditetapkan di : Negara
Pada tanggal : 5 Juli 2021
Ketua,



NOFIA MUTIASARI, S.Ag, M.H.
NIP. 19771113.200704.2.001

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. YM. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Banjarmasin, di- Banjarbaru;
2. Yang berkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
3. Arsip;

Lampiran : Surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Negara
 Nomor : W15-A11/ 996. b /Hk.05/7/2021
 Tanggal : 5 Juli 2021

**TIM PENGELOLA PENGADUAN
 PADA PENGADILAN AGAMA NEGARA**

No.	N a m a	Jabatan			Keterangan
		Dalam Kedinasan	Dalam SK		
1	Nofia Mutiasari, S.Ag., M.H.	Ketua PA Negara		Pembina	
2	Ahmad Nafari, S.H.I.	Hakim PA Negara		Ketua	
3	Mustaqimah, S.H.I.	Panitera Muda Hukum PA Negara		Sekretaris/Pengelola Pengaduan/Admin	
4	H. Ahmad Ramli, S.H.	Panitera PA Negara		Anggota	
5	H. Abdul Khaliq, S.Ag.	Sekretaris PA Negara		Anggota	
6	Muhammad Makhlufi, S.H.I.	Honoror		Pengelola Pengaduan / Admin	
7	Abdul Hadi, S.Ag.	Kasubag Kepegawaian,Ortala PA Negara		Pejabat / Petugas Penghubung	
8	Nor Hendra Riyadi, S.H.	Kasubag Umum&Keuangan PA Negara		Pejabat / Petugas Penghubung	
9	Megawati, S.E.	Kasubag Perencanaan, TI&Pelaporan PA Negara		Pejabat / Petugas Penghubung	
10	Drs. H. Bastami	Panitera Muda Gugatan PA Negara		Pejabat / Petugas Penghubung	
11	Mar'atus Shalehah, S.H.I.	Panitera Muda Permohonan PA Negara		Pejabat / Petugas Penghubung	

Ditetapkan di : Negara
 Pada tanggal : 5 Juli 2021
 Ketua

 NOFIA MUTIASARI, S,Ag, M.H.
 NIP. 19771113.200704.2.001

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. YM. Ketua Pengadilan Tinggi Agama Banjarmasin, di- Banjarbaru;
2. Yang berkepentingan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
3. Arsip;