



PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG
NOMOR: W3-A/57/OT.00/1/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG,

Menimbang : a. bahwa sebagai upaya untuk menjamin kualitas pelayanan publik pada tingkat satuan kerja, Pengadilan Tinggi Agama Padang harus menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
b. bahwa berdasarkan ketentuan tersebut diatas, perlu menetapkan Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Padang dengan Keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
6. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
7. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;

Dengan mencabut keputusan Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang Nomor W3-A/1781/OT.00/VII/2020 tanggal 10 Juli 2020 tentang Standar Pelayanan Pengadilan Tinggi Agama Padang;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG.
KESATU : Menetapkan standar pelayanan pada Pengadilan Tinggi Agama Padang sebagaimana diatur dalam lampiran keputusan ini.
KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU terdiri dari:
a. pelayanan permohonan informasi;
b. pelayanan pendaftaran perkara banding;
c. pelayanan persidangan izin perkara banding prodeo;
d. pelayanan persidangan perkara banding;
e. pelayanan pengiriman berkas perkara banding ke pengadilan pengaju;
f. pelayanan pengaduan;
g. pelayanan administrasi bidang kesekretariatan;
h. pelayanan administrasi bidang kepaniteraan;
KETIGA : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Padang

pada tanggal 4 Januari 2021

KETUA PENGADILAN TINGGI AGAMA
PADANG,



Dr. H. ZEIN AHSAN, M.H.
NIP. 195508261982031004

STANDAR PELAYANAN PENGADILAN TINGGI AGAMA PADANG

A. PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008; 2. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/I/2011 Tahun 2011;
2	Persyaratan pelayanan	1. Identitas diri. 2. Data mengenai informasi yang diminta.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon dapat datang langsung ke kantor Pengadilan Tinggi Agama Padang untuk mengajukan permintaan informasi. 2. Pemohon mengisi formulir permintaan informasi di layanan informasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Tinggi Agama Padang secara lengkap, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Data diri yaitu: nama, alamat, nomor telepon, nomor identitas, fotocopy hasil scan identitas diri. b. Data mengenai informasi yang diminta: hal (subyek) sumbernya, format informasi (lisan, <i>softcopy</i> atau <i>print out</i>), serta alasannya. 3. Formulir permintaan Informasi diserahkan kepada petugas layanan informasi yang akan mencatat informasi tersebut ke register permintaan informasi, lalu memberikan nomor pendaftaran. 4. Dalam hal informasi yang dimohonkan tidak membutuhkan persetujuan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), petugas layanan Informasi mengakses data base, website, atau penanggung jawab Informasi untuk mencari informasi yang diminta, selanjutnya petugas informasi segera menyampaikan informasi yang diminta kepada pemohon informasi dan mencatat tindakan yang telah dilakukan dalam register permintaan informasi, selanjutnya mengarsipkan formulir permintaan informasi. 5. Dalam hal informasi yang dimohonkan membutuhkan persetujuan PPID, permohonan informasi diteruskan ke PPID untuk ditelaah apakah informasi yang diminta termasuk kategori yang dikecualikan atau tidak, dan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja berikutnya PPID harus memberikan tanggapan atas informasi yang dimohonkan, apakah dapat diberikan atau tidak. 6. Dalam hal informasi yang diminta termasuk informasi yang dikecualikan, PPID memberikan tanggapan yang berisi penolakan pemberian informasi. Pemohon dapat menyatakan keberatan atas penolakan pemberian informasi melalui formulir yang telah disediakan. 7. Dalam hal informasi yang diminta termasuk informasi yang tidak dikecualikan, PPID memerintahkan penanggung jawab/penyedia informasi terkait, untuk menyediakan dokumen/informasi yang dimohonkan. 8. Penanggung jawab/penyedia informasi menyediakan informasi yang dibutuhkan kemudian diserahkan kepada petugas layanan informasi, petugas informasi mencatat dalam register informasi untuk selanjutnya disampaikan kepada pemohon informasi. 9. Pemohon dapat mengambil informasi yang dibutuhkannya pada waktu yang telah ditetapkan dengan menunjukkan identitas diri. 10. Informasi yang tidak diambil sampai dengan waktu berakhir, diserahkan kepada PPID untuk diarsipkan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4	Jangka waktu	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan tertulis: Paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak diterimanya permohonan informasi secara tertulis, dan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari dengan surat pemberitahuan apabila dipersiapkan informasi yang dibutuhkan.2. Permohonan lisan: Informasi dapat diberikan saat itu juga, kecuali dalam hal diperlukan dokumen, akan disesuaikan dengan dokumen informasi yang dibutuhkan.
5	Biaya atau tarif	Tidak dikenakan biaya namun dalam hal informasi yang dibutuhkan memerlukan penggandaan dokumen biaya yang dikenakan hanya biaya penggandaannya.
6	Produk pelayanan	Informasi terkait lingkup tugas pokok dan fungsi Pengadilan Tinggi Agama Padang dan Pengadilan Agama se-wilayah Pengadilan Tinggi Agama Padang.
7	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu3. <i>Database</i> Informasi.4. Komputer/Laptop.
8	Kompetensi pelaksana	Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, dapat berkomunikasi dengan baik, dan menguasai teknologi informasi
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Telepon 075170548062. Secara elektronik melalui<ul style="list-style-type: none">- Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/)- Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/)- Surat elektronik pengaduan@pta-padang.go.id dan/atau saran@pta-padang.go.id3. Secara tertulis melalui:<ul style="list-style-type: none">- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang- Kotak saran

B. PELAYANAN PENDAFTARAN PERKARA BANDING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009; dan 2. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama (Buku II)
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas perkara dari Pengadilan Agama telah diterima dan berupa bundel A dan bundel B. 2. Biaya perkara banding telah diterima.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas perkara banding diterima oleh petugas pelayanan pendaftaran perkara pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Padang dan diteruskan kepada subbagian tata usaha dan rumah tangga untuk dilakukan pencatatan. 2. Panitera Muda Banding menerima berkas perkara banding dari subbagian tata usaha dan rumah tangga, kemudian diteruskan kepada petugas meja I untuk diteliti kelengkapan syarat formil melalui aplikasi SIPP, serta menginput data umum ke aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) tingkat banding dan memastikan biaya perkara banding telah dikirim dengan mencek resi pengiriman uang perkara. 3. Apabila berkas perkara oleh Panitera Muda Banding telah dinyatakan lengkap, maka berkas perkara diteruskan kepada kasir untuk dicatat keuangan perkaranya pada buku jurnal dan diberi nomor perkara. 4. Untuk berkas perkara yang setelah diteliti ternyata belum lengkap, maka Panitera Muda Banding akan mencatat dalam buku bantu dan menyurati kepada Pengadilan Agama pengaju agar segera melengkapi kekurangan berkas tersebut. 5. Setelah proses pencatatan keuangan perkara selesai berkas diteruskan kepada Petugas meja II untuk dicatat pada Buku Register Perkara Banding dan diberitahukan bahwa perkara telah diregistrasi sebagai perkara banding kepada Pengadilan Agama pengaju.
4	Jangka waktu	2 (dua) hari
5	Biaya atau tarif	Biaya perkara dipungut pada Pengadilan Agama pengaju.
6	Produk pelayanan	Perkara didaftar (diberi nomor register perkara)
7	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2. Buku Register Perkara. 3. Buku-buku keuangan perkara. 4. Komputer/Laptop. 5. Aplikasi SIPP 6. Alat tulis kantor.
8	Kompetensi pelaksana	Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan administrasi perkara banding, mengoperasikan aplikasi SIPP dan menguasai teknologi informasi.
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 07517054806 2. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/) - Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/) - Surat elektronik pengaduan@pta-padang.go.id dan/atau saran@pta-padang.go.id 3. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang - Kotak saran

C. PELAYANAN PERSIDANGAN IZIN PERKARA BANDING PRODEO;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. HIR/RBg; 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974; 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009; 4. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009; 5. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009; dan 6. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama (Buku II).
2	Persyaratan pelayanan	Berkas bundel A dilampiri Berita Acara Pemeriksaan Prodeo.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkas bundel A dilampiri Berita Acara Pemeriksaan Prodeo diterima oleh petugas pelayanan pendaftaran perkara pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Padang dan diteruskan kepada subbagian tata saha dan rumah tangga untuk dilakukan pencatatan. 2. Panitera Muda Banding menerima berkas dari subbagian tata saha dan rumah tangga, kemudian menyampaikannya kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama dilengkapi instrumen PMH. 3. Ketua membaca dan meneliti berkas, serta menunjuk Majelis Hakim dan menyerahkan berkas tersebut kembali kepada Panitera Muda Banding. 4. Panitera Muda Banding menyerahkan berkas perkara banding yang ditetapkan Majelis Hakim kepada Panitera. 5. Panitera menunjuk Panitera Penganti dan menyerahkan berkas perkara kembali kepada Panitera Muda Banding. 6. Panitera Muda Banding menyerahkan berkas kepada Panitera Pengganti yang ditunjuk untuk didistribusikan kepada Majelis Hakim. 7. Ketua Majelis mempelajari berkas perkara dan menetapkan hari sidang. 8. Panitera Pengganti membuat Penetapan Hari Sidang berdasar penetapan dari Ketua Majelis. 9. Ketua Majelis dan Hakim Anggota menelaah berkas. 10. Majelis Hakim mengadakan sidang musyawarah. 11. Majelis Hakim membuat penetapan. 12. Sidang pembacaan penetapan oleh Majelis Hakim dan menandatangani penetapan. 13. Panitera Pengganti membuat salinan penetapan. 14. Berkas diserahkan oleh Panitera Pengganti kepada Panitera Muda Banding untuk dicatat dalam register khusus dan dikirim kepada Pengadilan Agama Pengaju.
4	Jangka waktu	15 (lima belas) hari
5	Biaya atau tarif	Tidak ada biaya
6	Produk pelayanan	Penetapan diizinkan atau tidak untuk berperkara pada tingkat banding secara prodeo.
7	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2. Ruang sidang 3. Komputer/Laptop 4. Alat tulis kantor
8	Kompetensi pelaksana	Hakim dan aparat peradilan yang memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan administrasi perkara banding, dan menguasai teknologi informasi.
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 07517054806 2. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/) - Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/) - Surat elektronik pengaduan@pta-padang.go.id dan/atau saran@pta-padang.go.id 3. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang - Kotak saran

D. PELAYANAN PERSIDANGAN PERKARA BANDING;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. HIR/Rbg; 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974; 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009; 4. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009; 5. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009; 6. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama (Buku II)
2	Persyaratan pelayanan	Berkas perkara banding telah didaftar (diberi nomor register perkara)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Meja II menyerahkan berkas perkara banding kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama dilengkapi instrumen PMH. 2. Ketua membaca dan meneliti berkas perkara, serta Menunjuk Majelis Hakim melalui aplikasi SIPP dan menandatangani PMH dan menyerahkan kembali kepada Petugas Meja II. 3. Petugas Meja II menyerahkan berkas perkara banding yang telah ada Penetapan Majelis Hakim kepada Panitera untuk dimintakan Penunjukan Panitera Pengganti. 4. Panitera menunjuk Panitera Pengganti melalui aplikasi SIPP dan menandatangani Penunjukan Panitera Pengganti dan menyerahkan kembali ke Petugas Meja II. 5. Petugas Meja II menyerahkan Berkas Perkara Banding kepada Panitera Pengganti yang ditunjuk untuk didistribusikan kepada Ketua Majelis, Hakim Anggota. 6. Ketua Majelis mempelajari berkas perkara dan menetapkan hari sidang. 7. Panitera Pengganti membuat penetapan hari sidang berdasar penetapan dari Ketua Majelis dan menginput pada aplikasi SIPP. 8. Ketua Majelis dan Hakim Anggota menelaah berkas perkara banding. 9. Majelis Hakim mengadakan sidang musyawarah. 10. Panitera Pengganti menyiapkan kerangka putusan disampaikan kepada Hakim untuk membuat konsep putusan. 11. Ketua Majelis/Hakim Anggota membuat konsep putusan. 12. Panitera Pengganti membuat putusan/penetapan dari konsep yang diberikan oleh Ketua Majelis/Hakim Anggota. 13. Sidang pembacaan putusan oleh Majelis Hakim dan penandatanganan putusan/penetapan. 14. Panitera Pengganti menginput pertimbangan hukum dan amar putusan pada aplikasi SIPP. 15. Panitera Pengganti membuat salinan putusan/penetapan. 16. Ketua Majelis dibantu Panitera Pengganti minutasikan berkas perkara. 17. Berkas yang telah diminutasi diserahkan oleh Panitera Pengganti kepada Panitera Muda Banding untuk dicatat dalam register.
4	Jangka waktu	60 (enam puluh) hari
5	Biaya atau tarif	Biaya perkara banding dipungut pada Pengadilan Agama pengaju.
6	Produk pelayanan	Perkara banding sudah diputus dan diminutasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang sidang2. Komputer/Laptop3. Aplikasi SIPP4. Alat tulis kantor
8	Kompetensi pelaksana	Hakim dan aparatur yang memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan administrasi perkara banding, mengoperasikan aplikasi SIPP dan menguasai teknologi informasi.
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Telepon 075170548062. Secara elektronik melalui<ul style="list-style-type: none">- Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/)- Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/)- Surat elektronik pengaduan@pta-padang.go.id dan/atau saran@pta-padang.go.id3. Secara tertulis melalui:<ul style="list-style-type: none">- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang- Kotak saran

E. PELAYANAN PENGIRIMAN BERKAS PERKARA BANDING KE PENGADILAN PENGAJU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. HIR/Rbg; 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974; 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009; 4. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009; 5. Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009; dan 6. Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan Agama (Buku II)
2	Persyaratan pelayanan	Berkas perkara banding telah diputus dan diminutasi
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja II memeriksa kelengkapan minutasi dan jumlah bundel salinan putusan, kemudian membuat konsep surat pengantar pengiriman berkas perkara (bundel A dan salinan putusan) dan diserahkan kepada Panitera Muda Banding. 2. Panitera Muda Banding meneliti surat pengantar pengiriman dan kelengkapan berkas yang akan dikirimkan. 3. Panitera menandatangani surat pengantar pengiriman. 4. Berkas perkara banding (bundel A dan salinan putusan) dikirimkan oleh petugas pengiriman produk pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Padang ke Pengadilan Agama Pengaju menggunakan layanan pengiriman tercatat PT. Pos Indonesia. 5. Data pengiriman berkas perkara dicatat pada aplikasi SIPP
4	Jangka waktu	3 (tiga) hari
5	Biaya atau tarif	Biaya perkara banding dipungut pada Pengadilan Agama pengaju.
6	Produk pelayanan	Berkas perkara banding (bundel A dan salinan putusan) terkirim ke Pengadilan Agama Pengaju.
7	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2. Komputer/Laptop 3. Aplikasi SIPP 4. Alat tulis kantor 5. Layanan pengiriman tercatat
8	Kompetensi pelaksana	Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan administrasi perkara banding, mengoperasikan aplikasi SIPP, dapat berkomunikasi dengan baik, dan menguasai teknologi informasi.
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon 07517054806 2. Secara elektronik melalui <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/) - Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/) - Surat elektronik pengaduan@pta-padang.go.id dan/atau saran@pta-padang.go.id 3. Secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang - Kotak saran

F. PELAYANAN PENGADUAN

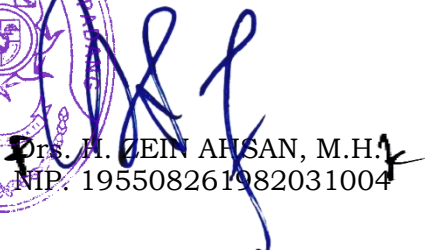
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar hukum	Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas pelapor 2. Identitas terlapor 3. Bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan 4. Uraian materi yang diadukan, meliputi hal-hal sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku Hakim; b. pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku Panitera dan Jurusita Pengadilan; c. penyalahgunaan wewenang/jabatan; d. pelanggaran sumpah jabatan; e. pelanggaran Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Aparatur Sipil Negara; f. pelanggaran disiplin Pegawai Negeri Sipil; g. pelanggaran Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara; h. perbuatan tercela, yaitu berupa perbuatan amoral, asusila atau perbuatan yang tidak selayaknya dilakukan oleh aparat lembaga peradilan, atau sebagai anggota masyarakat; i. pelanggaran hukum acara, baik yang dilakukan dengan sengaja maupun karena kelalaian dan ketidakpahaman; j. mal administrasi, yaitu terjadinya kesalahan, kekeliruan atau kelalaian yang bersifat administratif; dan k. pelayanan publik yang tidak memuaskan yang dapat merugikan pihak-pihak yang berkepentingan serta masyarakat secara umum. 5. Pengaduan tidak layak ditindaklanjuti apabila: <ol style="list-style-type: none"> a. pengaduan dengan identitas Pelapor tidak jelas dan tidak disertai data yang memadai; b. pengaduan yang memuat unsur pidana akan disarankan melanjutkan ke Kepolisian/Kejaksaan; c. materi pengaduan menyangkut substansi isi putusan/penetapan Pengadilan, akan disarankan menempuh upaya hukum; d. pengaduan mengenai pihak atau instansi lain di luar yurisdiksi pengadilan, disarankan disampaikan kepada instansi yang berwenang; e. pengaduan mengenai fakta atau perbuatan yang terjadi lebih 3 (tiga) tahun dan tidak ada pengaduan sebelumnya.; dan f. keberatan atas penjatuhan hukuman disiplin.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dilaksanakan melalui layanan pengaduan pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Padang. 2. Masyarakat menyampaikan pengaduan secara lisan dan tertulis atau secara elektronik melalui aplikasi Sistem Informasi Pengawasan Mahkamah Agung RI (SIWAS) pada alamat https://siwas.mahkamahagung.go.id/ yang ditujukan kepada Ketua atau Wakil Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang. 3. Dalam hal pengaduan diajukan secara lisan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pelapor datang menghadap sendiri ke layanan pengaduan pada PTSP Pengadilan Tinggi Agama Padang. b. Petugas layanan pengaduan paling lambat 1 (satu) hari setelah menerima pengaduan memasukkan laporan Pengaduan ke dalam aplikasi SIWAS.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Petugas layanan pengaduan memberikan nomor register Pengaduan kepada Pelapor guna memantau tindak lanjut penanganan pengaduan pada aplikasi SIWAS.</p> <p>4. Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis:</p> <p>a. Petugas pengaduan menerima surat pengaduan dan memberikan tanda terima surat kepada pelapor;</p> <p>b. Petugas layanan pengaduan paling lambat 1 (satu) hari setelah menerima pengaduan memasukkan laporan Pengaduan tertulis ke dalam aplikasi SIWAS dengan melampirkan dokumen pengaduan, dokumen asli pengaduan diarsipkan dan dikirim ke Badan Pengawasan apabila diperlukan;</p> <p>c. Petugas layanan pengaduan meneruskan surat pengaduan kepada Panitera Muda Hukum;</p> <p>d. Panitera Muda Hukum mencatat surat pengaduan dalam register pengaduan, kemudian menyampaikan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang.</p> <p>5. Dalam hal pengaduan dilakukan secara elektronik:</p> <p>a. Memuat identitas pelapor dan terlapor secara jelas;</p> <p>b. Memuat dugaan perbuatan yang dilanggar secara jelas, menyertakan alat bukti atau keterangan yang mendukung pengaduan yang disampaikan (nama, alamat, nomor kontak pihak lain yang bisa dimintai keterangan lebih lanjut);</p> <p>c. Apabila informasi pengaduan logis dan memadai, pengaduan dapat ditindaklanjuti meskipun pelapor tidak mencantumkan identitas secara lengkap.</p> <p>6. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tinggi Agama Padang paling lambat 7 (tujuh) hari sejak diterima wajib diteruskan kepada Badan Pengawasan.</p> <p>7. Pengadilan Tinggi Agama Padang menangani pengaduan baik atas inisiatif sendiri atau atas perintah Mahkamah Agung, terhadap pengaduan yang terkait dengan Hakim dan/atau pegawai Aparatur Sipil Negara di Pengadilan Tinggi Agama Padang atau Pengadilan Agama se-wilayah Pengadilan Tinggi Agama Padang.</p> <p>8. Dalam hal Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI. Mendelegasikan kepada Pengadilan Tinggi Agama Padang untuk menangani pengaduan, Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang membentuk tim penanganan pengaduan dan menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Badan Pengawas Mahkamah Agung RI.</p>
4	Jangka waktu	<p>1. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tinggi Agama Padang, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterima wajib diteruskan kepada Badan Pengawasan.</p> <p>2. Laporan Hasil Pemeriksaan delegasi yang dilaksanakan oleh Pengadilan Tinggi Agama Padang harus disampaikan kepada Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah selesainya pemeriksaan melalui aplikasi SIWAS.</p>
5	Biaya atau tarif	Tidak dikenakan biaya.
6	Produk pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
7	Sarana prasarana	<p>1. Ruang tunggu dan sarana kelengkapannya;</p> <p>2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p> <p>3. Buku register pengaduan;</p> <p>4. Komputer/Laptop</p> <p>5. Aplikasi SIWAS</p> <p>6. Telepon/mesin fax</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8	Kompetensi pelaksana	Memiliki pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik, penanganan pengaduan, dapat berkomunikasi dengan baik, dan menguasai teknologi informasi.
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Telepon 075170548062. Secara elektronik melalui<ul style="list-style-type: none">- Aplikasi SIWAS (https://siwas.mahkamahagung.go.id/)- Aplikasi SP4N LAPOR (https://www.lapor.go.id/)- Surat elektronik pengaduan@pta-padang.go.id dan/atau saran@pta-padang.go.id3. Secara tertulis melalui:<ul style="list-style-type: none">- Surat yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tinggi Agama Padang- Kotak saran



KETUA PENGADLAN TINGGI AGAMA
PADANG,


Dr. H. ZEIN AHISAN, M.H.
NIP. 195508261982031004