



**MAHKAMAH AGUNG RI**

**Pengadilan Agama Amuntai**  
Jl. Empu Mandastana, No. 10  
Amuntai, 71418

No. SOP

SOP/AP/81

Tanggal Pembuatan

28 November 2024

Tanggal Revisi

-

Tanggal Efektif

28 November 2024

Disahkan Oleh

Ketua,

  
Bahrul Maji, S.H.I.

**SOP LAYANAN PENGAMBILAN PRODUK PENGADILAN MELALUI LANTATUR (DRIVE THRU)**

**Dasar Hukum :**

1. Undang-undang (UU) Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
2. Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama yang diubah dengan Undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 2006 dan diubah untuk kedua kalinya dengan Undang-undang (UU) Nomor 50 Tahun 2009;
3. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: 26/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
4. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: KMA/001/SK/1991 tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Perkara;
5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor: KMA/032/SK/IV/2006 tentang Pemberlakuan Buku I Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Peradilan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
7. SK Dirjen Badilag Nomor 1403.b/DjA/SK/OT.01.03/8/2018 Tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Peradilan Agama

**Keterkaitan :**

1. SOP Penyerahan Salinan Putusan Pertama Kepada Para Pihak
2. SOP Pelayanan Penyerahan Akta Cerai
3. SOP Pelayanan Permintaan Produk Pengadilan
4. SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

**Peringatan :**

Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka pelayanan prima yang berorientasi mutu bagi masyarakat tidak dapat terlaksana optimal.

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Sarjana/S-1 atau SLTA/Sederajat
2. Berintegritas
3. Mampu mengoperasikan komputer

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. Komputer/Laptop
2. Printer
3. Alat Tulis Kantor
4. Locket Drive Thru

**Pencatatan dan Pendataan :**

1. Buku Daftar Penyerahan Produk
2. Arsip Kepaniteraan

## A. PENDAFTARAN LANGSUNG

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		Pihak	Petugas Penyerahan Produk	Perlengkapan /Persyaratan	Waktu	Output
1	Datang ke Meja Petugas Penyerahan Produk			Referensi Terkait	1 Menit	Pelayanan Prima
2	Menyapa dan melayani Pihak dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) serta menjelaskan tentang Pengambilan Produk dan menawarkan Layanan Drive Thru sembari menyerahkan brosur dan formulir pendaftaran			Brosur & Formulir	5 Menit	Pelayanan Prima
3	Memilih layanan Drive Thru untuk mengambil produk pengadilan lalu mengisi formulir pendaftaran yang diberikan oleh petugas			Formulir dan Alat Tulis	5 Menit	Formulir
4	Menyampaikan kepada Pihak bahwa pemberitahuan pengambilan produk akan dikirimkan melalui Aplikasi WhatsApp ke nomor yang telah didaftarkan pada formulir ketika produk yang diminta telah tersedia	Tidak		Formulir	5 Menit	Pelayanan Prima
5	Memasukkan formulir yang telah diisi ke dalam daftar antrian Drive Thru			Map Antrian	1 Menit	Daftar Pengambilan Drive Thru
6	Meminta pihak untuk mengisi survey kepuasan pelayanan dan mempersilahkan untuk dapat membawa pulang brosur layanan Drive Thru			Barcode Survei & Brosure	3 Menit	Pelayanan Prima
7	Mengisi survey kepuasan pelayanan sebelum meninggalkan meja petugas			Aplikasi Perambah	5 Menit	Pengisian Survei

## B. PENDAFTARAN SECARA ONLINE

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		Pihak	Petugas Penyerahan Produk	Perlengkapan /Persyaratan	Waktu	Output
1	Mengirimkan pesan teks melalui nomor WhatsApp Layanan Drive Thru Pengadilan Agama Amuntai pada jam kerja			Aplikasi WhatsApp	2 Menit	Pesan WhatsApp

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		Pihak	Petugas Penyerahan Produk	Perengkapan /Persyaratan	Waktu	Output
2	Membalas pesan dari pihak dengan mengirimkan formulir pendaftaran layanan Drive Thru			Aplikasi WhatsApp	5 Menit	Pelayanan Prima
3	Mengisi formulir pendaftaran layanan Drive Thru sesuai yang dikirimkan oleh petugas layanan Drive Thru			Aplikasi WhatsApp	5 Menit	Formulir
4	Memeriksa ketersediaan produk sesuai formulir yang telah diisi oleh pihak			Aplikasi SIPP	5 Menit	Pelayanan Prima
5	Menyampaikan ketersediaan produk yang diminta jika sudah tersedia, persyaratan dan biaya pengambilan, serta pengambilan yang dapat dilakukan hari itu juga kemudian menyertakan foto loket layanan serta link survei layanan			Aplikasi WhatsApp	5 Menit	Pelayanan Prima
6	Menyampaikan kepada pihak bahwa produk yang diminta belum tersedia dan akan dihubungi segera setelah produk dimaksud telah tersedia kemudian mengirimkan link survei kepuasan layanan			Aplikasi WhatsApp	5 Menit	Pelayanan Prima
7	Mengisi link survei kepuasan layanan			Aplikasi Perambah		Survei

### C. PEMBERITAHUAN PRODUK TERSEDIA

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		Petugas Penyerahan Produk	Perengkapan/ Persyaratan	Waktu	Output	
1	Memeriksa ketersediaan produk yang dimohonkan melalui Layanan Drive Thru secara rutin dan berkala atau saat terdapat pendaftar online		Aplikasi SIPP	5 Menit	Pelayanan Prima	
2	Menyiapkan seluruh berkas yang sudah tersedia beserta perlengkapannya di meja Layanan Drive Thru		Produk, Bukti Terima, ATK dan Map	5 Menit	Pelayanan Prima	
3	Menghubungi pihak yang terdaftar layanan Drive Thru dan produknya telah tersedia, melalui nomor akun WhatsApp yang telah didaftarkan sebelumnya disertai foto loket layanan, persyaratan dan biaya yang harus dibawa.		Aplikasi WhatsApp	5 Menit	Pelayanan Prima	

### D. PENYERAHAN PRODUK MELALUI DRIVE THRU

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pihak	Satpam	Petugas Penyerahan Produk	Perlengkapan /Persyaratan	Waktu	Output
1	Datang ke Pengadilan Agama Amuntai				Kendaraan R2/R4	-	-
2	Menyapa dengan 5S lalu Mengarahkan pihak untuk menuju loket Drive Thru kemudian memencet bel layanan Drive Thru				Bel	5 Menit	Pelayanan Prima
3	Menyapa pihak dengan standar 5S kemudian meminta dan memeriksa seluruh kelengkapan berkas maupun pembayaran pengambilan produk secara Drive Thru				Referensi Terkait	5 Menit	Pelayanan Prima
4	Menyerahkan formulir tanda terima produk kepada pihak untuk ditandatangani apabila seluruh persyaratan dan pembayaran sudah lengkap dan sesuai				Formulir & Alat Tulis	2 Menit	Pelayanan Prima
5	Meminta pihak untuk melengkapi persyaratan/pembayaran kemudian kembali lagi ke loket Drive Thru atau menggunakan layanan PTSP				-	5 Menit	Pelayanan Prima
6	Memeriksa dan menandatangani formulir tanda terima produk yang diberikan oleh petugas				Formulir & Alat Tulis	5 Menit	Tanda Terima
7	Menerima formulir tanda terima kemudian menyerahkan produk				-	2 Menit	Produk Pengadilan
8	Mengirimkan link survei ke nomor Pihak yang terdaftar pada formulir serta meminta pihak untuk mengisinya				Aplikasi WhatsApp	2 Menit	Link Survei
9	Mengisi link survei sebelum meninggalkan loket pelayanan				Aplikasi Perambah	5 Menit	Isian Survei

<b>DOKUMEN MASTER</b>	:				
<b>DOKUMEN TERKENDALI</b>	:	<b>NO SALINAN</b>	:	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>DOKUMEN TIDAK TERKENDALI</b>	:				
<b>DOKUMEN KADALUARSA</b>	:				

Dokumen ini adalah milik PENGADILAN AGAMA AMUNTAI  
Dilarang menggandakan sebagian maupun keseluruhan dengan cara apapun  
tanpa seizin PENGADILAN AGAMA AMUNTAI