



**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA SURABAYA
PENGADILAN AGAMA TULUNGAGUNG**

Jl. Ir. Soekarno – Hatta No.117, Balerejo Kecamatan Kauman, Kabupaten Tulungagung
Jawa Timur 66261 Telp.0355-336516 / 336121 www.pa-tulungagung.go.id, pa.tulungagung@gmail.com

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN TAMU**

KODE DOKUMEN	:	SOP/AS/34
TGL. PEMBUATAN	:	02/05/2025
TGL. REVISI	:	-
TGL. EFEKTIF	:	02/05/2025

Disahkan Oleh, Ketua

Hj. Musri, S.H., M.H. NIP. 1965111151990032004

DOKUMEN MASTER	:	☒	NO. SALINAN	:			
DOKUMEN TERKENDALI	:						
DOKUMEN TIDAK TERKENDALI	:						
DOKUMEN KADALUARSA	:						

*Dokumen ini adalah milik Pengadilan Agama Tulungagung
Dilarang menggandakan sebagian maupun secara keseluruhan dengan cara apapun
tanpa seijin Pengadilan Agama Tulungagung*



MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN AGAMA
PENGADILAN TINGGI AGAMA SURABAYA
PENGADILAN AGAMA TULUNGAGUNG

Jl. Ir. Soekarno – Hatta No.117, Balerejo Kecamatan Kauman, Kabupaten Tulungagung
Jawa Timur 66261 Telp.0335-336516 / 336121 www.pa-tulungagung.go.id, pa.tulungagung@gmail.com

Nomor SOP	: SOP/AS/34
Tanggal Pembuatan	: 02 Mei 2025
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Efektif	: 02 Mei 2025
Disahkan oleh	: Ketua PA Tulungagung

SOP PENERIMAAN TAMU

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung; - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama; - Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; - Peraturan Mahkamah Agung Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 5 Tahun 2020 tentang Protokol Persidangan dan Keamanan Dalam Lingkungan Peradilan; - Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan; - Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2010 tentang Penerimaan Tamu; - Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 143/ KMA/SK/VIII/2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas dan Administrasi Pengadilan Bidang Pola Kelembagaan Peradilan, Administrasi Kepegawaian Peradilan, Tata Kearsipan dan Administrasi Keprotokolan, Kehumasan dan Keamanan, Administrasi Perbendaharaan, Prototype Gedung Pengadilan dan Rumah Dinas, dan Pola Klasifikasi Surat Mahkamah Agung Republik Indonesia; - Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya; - Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor 811/ SEK/SK/VIII/2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya; - Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama Nomor 070/DJA/OT.01.3/I/2020 tentang Penerapan Buku Tamu Elektronik;	- S1 Sederajat - D3 - SMA Sederajat

Keterkaitan	Peralatan / perlengkapan
SOP Pemeliharaan Lingkungan dan Keamanan (SOP/AS/21) SOP Pelaksanaan Kehumasan / Keprotokolan (SOP/AS/22)	Buku tamu elektronik, <i>nametag</i> tamu, dan mesin antrian
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka pelaksanaan penerimaan tamu tidak berjalan dengan baik dan kedatangan tamu tidak dapat dimonitoring	Arsip Bagian Umum dan Keuangan

A. TAMU KEDINASAN								
No.	Aktivitas	Satpam	Resepsionis	Humas	Pejabat Terkait	Mutu Baku		
						Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengarahkan tamu menuju ke resepsionis					-	5 menit	Tamu ke resepsionis
2	Menerima tamu, menanyakan identitas dan tujuan bertamu, memberikan <i>nametag</i> tamu untuk dipakai, serta mengarahkan tamu mengisi buku tamu elektronik					Buku tamu elektronik, <i>nametag</i> tamu	10 menit	Register buku tamu
3	Mempersilahkan tamu menunggu di ruang tamu					Buku tamu elektronik, <i>nametag</i> tamu	5 menit	Register buku tamu
4	Menghubungi humas atau pejabat terkait sesuai tujuan tamu					Pesawat telepon antar ruang	5 menit	Register buku tamu
5	Menerima tamu dan memberikan penjelasan sesuai tujuan tamu (humas dan pejabat terkait dapat berkolaborasi saat memberikan informasi)					Data / informasi	1 jam	Data / informasi tersampaikan
6	Menerima pengembalian <i>nametag</i> tamu					<i>Nametag</i> tamu	5 menit	Tamu pulang

B. TAMU KONSULTASI / INFORMASI PERKARA / PENGADUAN								
No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Satpam	Tamu	Petugas Antrean	Petugas Informasi dan Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengarahkan tamu menuju ke ruang tunggu pengunjung untuk menemui Petugas Antrean					-	5 menit	Tamu ke ruang tunggu pengunjung
2	Menerima tamu, menanyakan tujuan dan memberikan nametag sesuai tujuan tamu, serta mengarahkan tamu mengambil nomor antrian					Nametag tamu, mesin antrean	5 menit	Nametag tamu, mesin antrean
3	Mengambil nomor antrian layanan konsultasi/ informasi perkara/ pengaduan dan menunggu di ruang tunggu PTSP					Nametag tamu, mesin antrean	10 menit	Nomor antrean
4	Memanggil tamu yang akan konsultasi atau memperoleh informasi perkara atau pengaduan sesuai nomor antrian					Nomor antrean, formulir informasi / pengaduan	1 menit	Konsultasi / informasi / pengaduan
5	Menyampaikan konsul atau informasi perkara atau menerima pengaduan dari tamu					Formulir informasi / pengaduan	1 jam	Konsultasi / informasi / pengaduan
6	Memperoleh hasil konsultasi atau informasi perkara atau konfirmasi terkait pengaduan					Formulir informasi / pengaduan	5 menit	Konsultasi / informasi / pengaduan
7	Sebelum pulang tamu mengembalikan nametag kepada petugas					Nametag tamu	5 menit	Tamu pulang