

## MEKANISME PENGADUAN

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, Pengadilan Agama Yogyakarta kadang kala tidak selalu dapat memenuhi harapan masyarakat, khususnya para pencari keadilan. Bila hal ini terjadi, bisa menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut dapat diajukan ke Pengadilan Agama Yogyakarta dan Pengadilan Agama Yogyakarta akan berupaya untuk memberikan solusi yang terbaik.

### Cara menyampaikan pengaduan ke Pengadilan Agama Yogyakarta

#### A. Secara Lisan

- Melalui telepon **(0274) 552997**, yakni pada saat jam kerja (Senin-Jumat) mulai pukul 08.00 s/d 16.30 WIB
- Datang langsung ke kantor Pengadilan Agama Yogyakarta.

#### B. Secara Tertulis

- Menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada pimpinan dalam hal ini Ketua Pengadilan Agama Yogyakarta, dengan cara diantar langsung, dikirim melalui **Fax. (0274) 552997**, atau melalui pos ke alamat kantor di Ipda Tut Harsono No. 53. Melalui *e-mail*: [admin@pa-yogyakarta.net](mailto:admin@pa-yogyakarta.net)
- Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti dokumen lainnya yang berkaitan dengan pengaduan yang akan disampaikan.
- Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti dokumen lainnya yang berkaitan dengan pengaduan yang akan disampaikan.

### Penerimaan Pengaduan oleh Pengadilan Agama Yogyakarta

- Pengadilan Agama Yogyakarta akan menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat baik secara lisan maupun tertulis.
- Pengadilan Agama Yogyakarta akan memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat masyarakat mengajukan pengaduan.

- Pengadilan Agama Yogyakarta akan memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis.
- Pengadilan Agama Yogyakarta hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang mencantumkan identitas pelapor

### **Penyampaian Pengaduan**

Penyampaian laporan pengaduan ditujukan kepada:

Ketua Pengadilan Agama atau Ketua Pengadilan Tingkat Banding setempat, di mana peristiwa yang diadukan terjadi atau di mana Terlapor bertugas, atau Ketua Mahkamah Agung RI.

Anda dapat menyampaikan pengaduan Anda tersebut melalui:

1. Meja Pengaduan yang tersedia di Pengadilan Agama Yogyakarta,
2. Mengisi formulir pengaduan yang tersedia di *website* Mahkamah Agung RI [www.mahkamahagung.go.id](http://www.mahkamahagung.go.id) atau *website* Pengadilan Agama Yogyakarta [www.pa-yogyakarta.go.id](http://www.pa-yogyakarta.go.id), atau
3. Mengirim lewat pos dalam amplop tertutup.
4. Apabila Anda menyampaikan pengaduan melalui Meja Pengaduan atau *website* Mahkamah Agung [www.mahkamahagung.go.id](http://www.mahkamahagung.go.id) atau *website* Pengadilan Agama Yogyakarta [www.pa-yogyakarta.go.id](http://www.pa-yogyakarta.go.id), anda akan mendapatkan Tanda Terima Pengaduan antara lain memuat Nomor Registrasi serta tanggal penerimaan pengaduan.
5. Melalui **layanan pesan singkat** .