



MAHKAMAH AGUNG R.I.  
Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum  
Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass,  
Cempaka Putih, Jakarta Pusat

NOMOR SOP	: 1261/DJU/OT.01.3/12/2018
TGL. PEMBUATAN	: 12 Desember 2018
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 03 Januari 2019
DISAHKAN OLEH	:  Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum
NAMA SOP	 HERRI SWANTORO SOP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEJA PENGADUAN

<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman</li><li>2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI</li><li>3. Perma Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (<i>Whistleblowing System</i>) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya.</li><li>4. Perma Nomor: 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan</li><li>5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor :026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan</li><li>6. SK KMA Nomor 1-144 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.</li><li>7. Buku IV Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan</li><li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. S2</li><li>2. S1</li><li>3. SLTA</li></ol>
<b>KETERKAITAN :</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. SOP Penanganan Delegasi dari BAWAS Tentang Tindak Lanjut Pengaduan</li><li>2. SOP Subag IT dan Pelaporan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat Tulis Kantor (ATK)</li><li>2. Komputer</li><li>3. Printer</li><li>4. Buku agenda surat masuk</li><li>5. Register Pengaduan</li><li>6. Formulir-formulir Penanganan Pengaduan</li><li>7. Aplikasi SIWAS</li></ol>
<b>PERINGATAN/CATATAN :</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka sistem pelayanan pengaduan tidak terlaksana	Dokumen pengaduan

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum	Panitera	Ketua / Wakil Ketua	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan tertulis/elektronik menghadap langsung dan meregister pengaduan					- Buku register pengaduan - Formulir pengaduan - ATK	20 menit	Pengaduan telah Teregister	
2	Menerima surat pengaduan dari meja pengaduan & informasi dan meneruskan ke Ketua Pengadilan					- Buku register pengaduan - Formulir pengaduan - Lembar Disposisi - SIWAS - ATK	15 menit	Berkas pengaduan lengkap	
3	Mengklasifikasi pengaduan dan memberikan disposisi tindaklanjut pengaduan					- Berkas Pengaduan - Lembaran Disposisi Surat Pengaduan - ATK	10 menit	Hasil disposisi Ketua Pengadilan	Ditindak lanjuti atau diarsipkan
4	Menindaklanjuti disposisi Ketua Pengadilan					- Lembar disposisi pimpinan - Berkas Pengaduan - ATK	10 menit	Disposisi Ketua Pengadilan ditindaklanjuti	
5	Menginput pengaduan kedalam SIWAS					- Lembar disposisi pimpinan - Berkas Pengaduan - SIWAS - ATK	20 menit	Pengaduan terinput kedalam SIWAS	
6	Memberikan Nomor PIN kepada Pengadu					- Berkas Pengaduan - SIWAS - ATK	10 menit	Pemohon mendapatkan Nomor PIN Pengaduan	
7	Pengarsipan					- Berkas Pengaduan - ATK	10 menit	Berkas pengaduan telah diarsipkan	