



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

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI3. Perma Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (<i>Whistleblowing System</i>) Di Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Dibawahnya.4. Perma Nomor: 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor :026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan6. SK KMA Nomor 1-144 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.7. Buku IV Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	<ol style="list-style-type: none">1. S22. S13. SLTA
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Penanganan Delegasi dari BAWAS Tentang Tindak Lanjut Pengaduan2. SOP Subag IT dan Pelaporan	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor (ATK)2. Komputer3. Printer4. Buku agenda surat masuk5. Register Pengaduan6. Formulir-formulir Penanganan Pengaduan7. Aplikasi SIWAS
PERINGATAN/CATATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
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/Perengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan tertulis/elektronik menghadap langsung dan meregister pengaduan					<ul style="list-style-type: none"> - Buku register pengaduan - Formulir pengaduan - ATK 	20 menit	Pengaduan telah Teregister	
2	Menerima surat pengaduan dari meja pengaduan & informasi dan meneruskan ke Ketua Pengadilan					<ul style="list-style-type: none"> - Buku register pengaduan - Formulir pengaduan - Lembar Disposisi - SIWAS - ATK 	15 menit	Berkas pengaduan lengkap	
3	Mengklasifikasi pengaduan dan memberikan disposisi tindaklanjut pengaduan					<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Lembaran Disposisi Surat Pengaduan - ATK 	10 menit	Hasil disposisi Ketua Pengadilan	Ditindak lanjuti atau diarsipkan
4	Menindaklanjuti disposisi Ketua Pengadilan					<ul style="list-style-type: none"> - Lembar disposisi pimpinan - Berkas Pengaduan - ATK 	10 menit	Disposisi Ketua Pengadilan ditindaklanjuti	
5	Menginput pengaduan kedalam SIWAS					<ul style="list-style-type: none"> - Lembar disposisi pimpinan - Berkas Pengaduan - SIWAS - ATK 	20 menit	Pengaduan terinput kedalam SIWAS	
6	Memberikan Nomor PIN kepada Pengadu					<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - SIWAS - ATK 	10 menit	Pemohon mendapatkan Nomor PIN Pengaduan	
7	Pengarsipan					<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - ATK 	10 menit	Berkas pengaduan telah diarsipkan	