

 <p>MAHKAMAH AGUNG R.I. Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass, Cempaka Putih, Jakarta Pusat</p>	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	 <p>HERRY SWANTORO SOP PENANGANAN PENGADUAN MELALUI MEJA PENGADUAN</p>	
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman 2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Mahkamah Agung RI 3. 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 Peradilan 5. Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor :026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan 6. SK KMA Nomor 1-144 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan. 7. Buku IV Tentang Pedoman Pelaksanaan <u>Pengawasan</u> 8. 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. S2 2. S1 3. SLTA
KETERKAITAN :		PERALATAN/PERLENGKAPAN:
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Penanganan Delegasi dari BAWAS Tentang Tindak Lanjut Pengaduan 2. SOP Subag IT dan Pelaporan 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Komputer 3. Printer 4. Buku agenda surat masuk 5. Register Pengaduan 6. Formulir-formulir Penanganan Pengaduan 7. 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/ Perlengkapan	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 tindak lanjut pengaduan					<ul style="list-style-type: none"> - Berkas Pengaduan - Lembaran Disposisi Surat Pengaduan - ATK 	10 menit	Hasil disposisi Ketua Pengadilan	Ditindak lanjut 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	