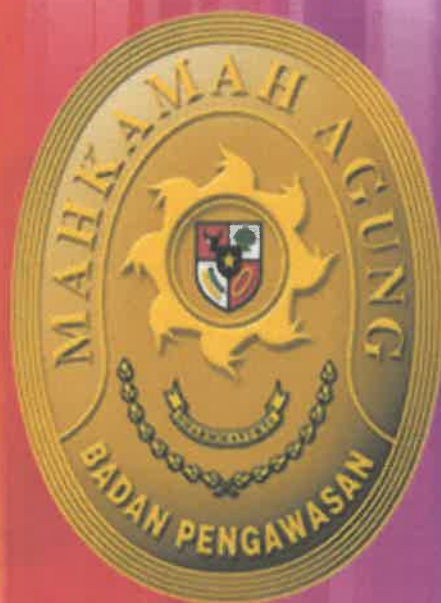
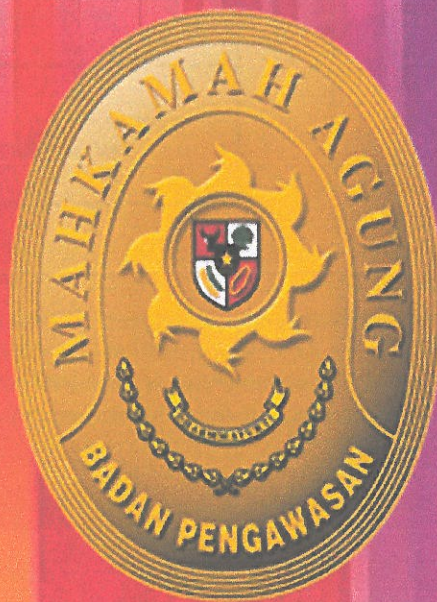


LAPORAN PENYUSUNAN SOP PETUGAS MEJA PENGADUAN



**BADAN PENGAWASAN
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**


**SOP PELAYANAN MEJA PENGADUAN
KHUSUS MENERIMA LAPORAN PENGADUAN**



**BADAN PENGAWASAN
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**

**MAHKAMAH AGUNG RI**

BADAN PENGAWASAN
 JL. Jenderal Ahmad Yani Kavling 58
 By Pass Cempaka Putih Timur
 Jakarta Pusat

Nomor SOP	01/IBPI/UM.01.3/09/2021
Tanggal Pembuatan	10 September 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	<p>Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI</p>  H. Dwlarso Budi Santjarto, S.H., M.Hum NIP. 19620314 1 98612 1 001

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (STANDARD OPERATING PROCEDURES)
 PELAYANAN MEJA PENGADUAN KHUSUS MENERIMA LAPORAN PENGADUAN**

Dasar Hukum:

- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya
- SK KMA Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan

Keterkaitan:

SOP Pelayanan Meja Pengaduan Khusus Informasi Pengaduan

Peringatan:

Jika SOP tidak dilaksanakan maka penanganan pengaduan tidak berjalan semestinya

Kualifikasi Pelaksana:

- Menguasai Komputer dan Internet
- Memahami Aplikasi SIWAS MA RI

Peralatan/Perlengkapan:

- Peralatan komputer
- Jaringan internet




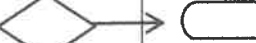

Pencatatan dan pendataan:

- Lembar Laporan Pengaduan
- Register pengaduan

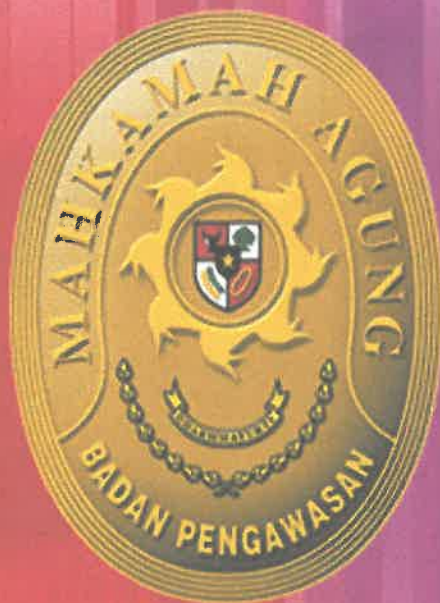
Prosedur :

- Petugas Meja Pengaduan menerima laporan pengaduan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis melalui meja pengaduan atau melalui telepon dan meminta identitas pelapor baik secara langsung maupun melalui telepon
- Petugas Meja Pengaduan mencatat dan memberikan tanda terima laporan pengaduan yang disampaikan secara tertulis
- Petugas Meja Pengaduan mendampingi/menginput surat pengaduan ke aplikasi SIWAS (scanning, klasifikasi surat), meliputi :
 - Identitas Pelapor;
 - Substansi pengaduan;
 - Identitas Terlapor;
 - Lampiran Berkas Pengaduan (jika ada)

Jika Pengaduan bersifat tembusan yang ditujukan kepada Pimpinan Mahkamah Agung RI/ Instansi lain maka petugas meja pengaduan tidak perlu menginput pengaduan ke dalam Aplikasi SIWAS.
- Petugas Meja Pengaduan memberikan nomor registrasi surat pengaduan dari Aplikasi SIWAS rangkap 2 untuk (yang bersangkutan dan TU Sekretariat)
- Petugas Meja Pengaduan menyampaikan berkas pengaduan yang telah di input untuk diberikan ke TU Sekretariat untuk diarsipkan.

No	Uraian	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Meja Pengaduan	Pelapor	TU Sekretariat	Kelengkapan	Waktu (Maks)	Output	
1	Menerima Pengaduan				Surat pengaduan	1 Menit	Surat pengaduan	
2	Mencatat dan memberikan tanda terima laporan pengaduan				Surat pengaduan	5 menit	Surat pengaduan	
3	Mendampingi/ menginput surat pengaduan ke aplikasi SIWAS				Surat pengaduan	20 menit	Register siwas/ cetak pengaduan	
4	Memberikan nomor registrasi surat pengaduan				Register siwas/ cetak pengaduan	5 menit	Register siwas/ cetak pengaduan	
5	Menyampaikan berkas pengaduan yang telah di input				Dokumen pengaduan Register siwas/ cetak pengaduan	5 menit	Dokumen pengaduan Register siwas/ cetak pengaduan	

SOP PELAYANAN MEJA PENGADUAN KHUSUS INFORMASI PENGADUAN



**BADAN PENGAWASAN
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**



MAHKAMAH AGUNG RI

BADAN PENGAWASAN
JL. Jenderal Ahmad Yani Kavling 58
By Pass Cempaka Putih Timur
Jakarta Pusat

Nomor SOP	07 IBP.1/UM.01.3/09/2021
Tanggal Pembuatan	10 September 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Kepala Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI  H. Dwiarso Budi Santiarso, S.H., M.Hum NIP. 19620314 198412 1 001

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PELAYANAN MEJA PENGADUAN KHUSUS INFORMASI PENGADUAN

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
2. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 09 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya
3. SK KMA Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan

Keterkaitan:

SOP Pelayanan Meja Pengaduan Khusus Menerima Laporan Pengaduan

Peringatan:

Jika SOP tidak dilaksanakan maka penanganan pengaduan tidak berjalan semestinya

Kualifikasi Pelaksana:

1. Menguasai Komputer dan Internet
2. Memahami Aplikasi SIWAS MA RI

Peralatan/Perlengkapan:

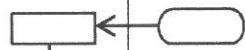




1. Peralatan komputer
2. Jaringan internet

Pencatatan dan pendataan:

1. Lembar Laporan Pengaduan
2. Register pengaduan

Prosedur :

1. Petugas Meja Pengaduan menerima permohonan informasi dari pelapor
2. Petugas Meja Pengaduan membuka informasi pengaduan pada Aplikasi SIWAS
3. Petugas Meja Pengaduan menyampaikan informasi pengaduan kepada pelapor (apabila pelapor memerlukan informasi lebih lanjut maka petugas meja pengaduan dapat menghubungi supervisi untuk tindak lanjut)
4. Petugas meja pengaduan mengarahkan ke ruangan yang telah disediakan
5. Supervisi menerima pelapor dan memberikan informasi yang dibutuhkan

No	Uraian	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Meja Pengaduan	Pelapor	Supervisi	Kelengkapan	Waktu (Maks)	Output	
1	Menerima permohonan informasi				Permohonan informasi	10 menit	Permohonan informasi	
2	Membuka informasi pengaduan pada Aplikasi SIWAS				Permohonan informasi	10 menit	Informasi tindak lanjut pengaduan	
3	Menyampaikan informasi pengaduan				Informasi tindak lanjut pengaduan	30 menit	Informasi tindak lanjut pengaduan	
4	Mengarahkan ke ruangan yang telah disediakan				Informasi tindak lanjut pengaduan	5 menit	Informasi tindak lanjut pengaduan	
5	Menerima dan memberikan informasi yang dibutuhkan				Informasi tindak lanjut pengaduan	30 menit	Informasi tindak lanjut pengaduan	