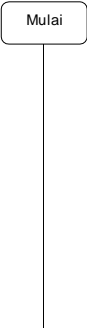
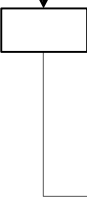
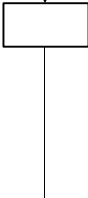
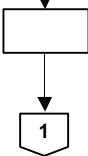


 <p>MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM PENGADILAN NEGERI TUBAN</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	Maret 2014
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	Juni 2014
	Disahkan Oleh	KETUA PENGADILAN NEGERI TUBAN ARIEF BOEDIONO, SH.,MH.
Nama SOP	MEKANISME PENGADUAN, PENYAMPAIAN KELUHAN, DAN PENYELESAIAN MASALAH	
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:	
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor: 52/DJU/SK/HK.006/5/Tahun 2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung RI No 1 Tahun 2014 	<ul style="list-style-type: none"> Memahami tugas dan fungsi pekerjaan. 	
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:	
<ul style="list-style-type: none"> SOP Layanan Pembebasan Biaya Perkara SOP Sidang di Luar Gedung Pengadilan SOP Posbakum Pengadilan 	<ul style="list-style-type: none"> Formulir pengaduan/ penyampaian keluhan Kotak aduan Media penyampaian informasi 	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
Aduan atau keluhan yang masuk wajib diperiksa secara rutin dan diproses paling lambat 14 (empatbelas) hari sejak tanggal masuknya aduan atau keluhan.	Setiap aduan atau keluhan dicatat pada Formulir pengaduan/ penyampaian keluhan yang tersedia di Meja Informasi Pengadilan.	







6. MEKANISME PENGADUAN, PENYAMPAIAN KELUHAN, DAN PENYELESAIAN MASALAH

6.1 PENGADUAN TERHADAP PELAYANAN HUKUM

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Petugas Meja Informasi/ Petugas Posbakum	Petugas Pengaduan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengarahkan masyarakat yang mengajukan pengaduan atau keluhan untuk mengisi Formulir pengaduan atau penyampaian keluhan yang tersedia di Meja Informasi Pengadilan. Masyarakat juga dapat diarahkan untuk mengisi secara elektronik di situs resmi pengadilan yang bersangkutan.			<ul style="list-style-type: none"> Formulir pengaduan/ penyampaian keluhan 	5 menit	Masyarakat yang menyampaikan aduan/keluhan sudah diarahkan ke Meja Informasi	
2.	Membantu masyarakat mengisi formulir pengaduan/keluhan (jika perlu) selama tidak mengandung konflik kepentingan. Formulir yang sudah terisi kemudian dimasukkan ke kotak aduan yang tersedia di Pengadilan.			<ul style="list-style-type: none"> Formulir pengaduan/ penyampaian keluhan Kotak Aduan 	10 menit	Formulir pengaduan/ penyampaian keluhan sudah diisi dan dimasukkan ke kotak aduan	
3.	Mencatat tanggal penerimaan pengaduan, identitas Pelapor apabila diketahui, dan nomor pengaduan dalam Buku I Agenda Pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.			<ul style="list-style-type: none"> Formulir pengaduan/ penyampaian keluhan Buku I Agenda Pengaduan 	1 hari	Tanggal dan nomor pengaduan sudah dicatat dalam Buku I Agenda Pengaduan.	
4.	Memberikan tanda terima kepada Pelapor sesuai format yang ditentukan, dalam hal Pelapor menyampaikan pengaduannya secara langsung.			<ul style="list-style-type: none"> Tanda terima pengaduan 	1 hari	Tanda terima Pengaduan	

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
		Panitera Muda Hukum	Ketua Pengadilan	Kelengkapan	Waktu	Output	
5.	Meneliti isi pengaduan/keluhan dan mencatatnya dalam Buku II Agenda Pengaduan, kemudian meneruskannya kepada Ketua Pengadilan.			• Buku II Agenda pengaduan	1 hari	Isi pengaduan sudah dicatat dalam Buku II Agenda Pengaduan	
6.	Melakukan penelaahan awal terhadap pengaduan/keluhan untuk memeriksa apakah pengaduan tersebut layak untuk ditangani atau tidak. Jika tidak memenuhi kriteria untuk ditindaklanjuti, maka prosedur kerja selesai. Jika memenuhi kriteria, menindaklanjuti pengaduan.			• Materi pengaduan/keluhan	1 hari	Telaah awal pengaduan/keluhan sudah dilakukan.	
7.	Mengambil langkah-langkah penyelesaian sesuai mekanisme dan peraturan yang berlaku.			• Materi pengaduan/keluhan	10 hari	Langkah penyelesaian sudah diambil dan dilaksanakan.	Sesuai KMA No. 076 tahun 2009
8.	Menginformasikan proses penyelesaian kepada Masyarakat yang menyampaikan aduan atau keluhan terkait			• Media penyampaian informasi	2 hari	Penyelesaian aduan/keluhan sudah diinformasikan	

6.2 PENGADUAN DAN KELUHAN TERHADAP LAYANAN POSBAKUM PENGADILAN

No	Aktivitas	Pelaksana	Mutu Baku			Ket
		Ketua Pengadilan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan tertulis dari penerima layanan		<ul style="list-style-type: none"> • Formulir Pengaduan yang telah terisi berkaitan dengan layanan posbakum 	1 hari	Pengaduan tertulis sudah diterima	
2.	Mengirimkan surat kepada Petugas Posbakum dan/atau Kepala Lembaga Pemberi Layanan Posbakum mengenai dugaan pelanggaran kewajiban dan larangan		<ul style="list-style-type: none"> • Surat tentang dugaan pelanggaran 	2 hari	Surat tentang dugaan pelanggaran sudah dikirim	
3.	Menerima tanggapan dari Kepala Lembaga Pemberi Layanan Hukum dan/atau Petugas Posbakum dengan sepengetahuan kepala lembaganya		<ul style="list-style-type: none"> • Surat tentang dugaan pelanggaran 	3 hari setelah mengirimkan surat	Tanggapan tentang pengaduan sudah diterima	
4.	Memanggil petugas posbakum dan/atau Kepala lembaga yang bersangkutan dan meminta keterangan lisan		<ul style="list-style-type: none"> • Ruang rapat 	2 hari	Keterangan lisan sudah diperoleh	
5.	Memproses hasil klarifikasi Jika memutuskan untuk menjatuhkan sanksi, Ketua pengadilan dapat menjatuhkan sanksi berupa: 1. Peringatan lisan 2. Peringatan tertulis 3. Pemberhentian sementara 4. Pemutusan hubungan kerja sama kelembagaan		<ul style="list-style-type: none"> • Hasil klarifikasi • Laporan pengawasan pemberian layanan posbakum yang dibuat oleh Panitera Pengadilan • Buku Register Khusus • Standar Penjatuhan Sanksi 	4 hari	Surat Keputusan / Penetapan Penjatuhan sanksi.	
6.	Menginformasikan hasil tindak lanjut keluhan/pengaduan kepada Masyarakat yang mengadu		<ul style="list-style-type: none"> • Media penyampaian informasi 	2 hari	Tindak lanjut aduan/keluhan sudah diberitakan	