

STATUS SALINAN

No. Dokumen 010/SOP-HU/PTUN.SMD

Revisi Ke 00

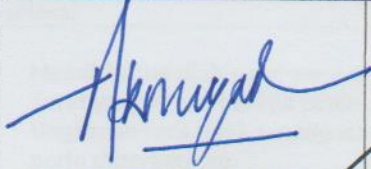
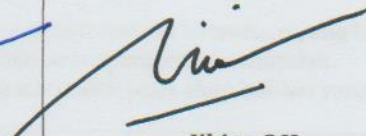
Tgl Terbit 29 November 2017



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAKSANAAN PENANGANAN MEJA PENGADUAN

Samarinda, 29 November 2017

LEMBAR PENGESAHAN

DISETUJUI	DIBUAT
 Tedi Romyadi, S.H., M.H. KETUA PTUN SAMARINDA	 Jihim, S.H. PANITERA MUDA HUKUM

**PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA**

Jl. Bung Tomo No. 136 Samarinda Kalimantan Timur Kode Pos 75132
 Tlp: (0541) 262062 fax : (0541) 260659
 Website: <http://ptun-samarinda.go.id> | Email: informasi@ptun-samarinda.go.id

No. Dokumen	010/SOP-HU/PTUN.SMD
Revisi Ke	00
Tgl Terbit	29 November 2017
Halaman	1/3
Disahkan Oleh	Ketua PTUN Samarinda

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
 PELAKSANAAN PENANGANAN MEJA PENGADUAN**

TUJUAN :

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam penanganan meja pengaduan, agar dilaksanakan secara sistematis, efektif, dan sesuai dengan standart sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

RUANG LINGKUP :

Prosedur ini mencakup penerimaan surat pengaduan, membuat surat klarifikasi pengaduan, mengirim, dan mengarsipkannya.

DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara sebagaimana telah dirubah dengan Undang-undang Nomor 9 tahun 2004 dan Perubahan Kedua dengan Undang-undang Nomor 51 Tahun 2009.
2. PP No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.
4. Keputusan KMA RI No.KMA/080/SK/VIII/2006 Tentang Pelaksanaan Pengawasan Dilingkungan Lembaga Peradilan
5. Keputusan KMA RI No.145/KMA/SK/VIII/2007 Tentang Memberlakukan Buku IV Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Di Lingkungan Badan-Badan Peradilan
6. SK KMA RI No.076/KMA/SK/VIII/2009 Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Di Lingkungan Lembaga Peradilan.
7. Keputusan Bersama KMA RI dan Ketua KY RI No. 047/KMA/SKB/IV/2009 dan 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. S1-Hukum.
2. SLTA
3. Mengerti dan mahir Komputer.

KETERKAITAN :

1. SOP Penanganan meja pengaduan klasifikasi surat masuk pengaduan.
2. SOP penanganan meja pengaduan klasifikasi surat pembuatan SK pemeriksaan pengaduan.

PERALATAN/PERLENGKAPAN :

1. Komputer/Laptop.
2. Printer.
3. Peraturan Perundangan yang terkait.
4. Buku referensi.

PERINGATAN :

Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka penanganan pengaduan tidak akan selesai.

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

Dokumen pengaduan.

DEFINISI :

1. Menyortir : Memilih/memilah surat yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Surat Klarifikasi : Surat yang isinya berupa penjelasan/penjernihan masalah.
3. Pengaduan : Ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan.

DOKUMEN PENDUKUNG :

- Formulir Pengaduan (010/FR-HU/PTUN.SMD)
- Buku Register Pengaduan (007/FR-HU/PTUN.SMD)
- Laporan Penanganan Pengaduan (024/FR-HU/PTUN.SMD)
- Laporan Hasil Pemeriksaan dan Rekomendasi (025/FR-HU/PTUN.SMD)
- Tanda Bukti Serah Terima Pengaduan (031/FR-HU/PTUN.SMD)
- Buku Serah Terima Berkas Pengaduan Kepada Ketua (032/FR-HU/PTUN.SMD)



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA
 Jl. Bung Tomo No. 136 Samarinda Kalimantan Timur Kode Pos 75132
 Tlp: (0541) 262062 fax : (0541) 260659
 Website: <http://ptun-samarinda.go.id> | Email: informasi@ptun-samarinda.go.id

No. Dokumen	010/SOP-HU/PTUN.SMD
Revisi Ke	00
Tgl Terbit	29 November 2017
Halaman	2/3
Disahkan Oleh	Ketua PTUN Samarinda

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
 PELAKSANAAN PENANGANAN MEJA PENGADUAN**

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Staf	Panitera Muda Hukum	Panitera/ Wakil Panitera	Ketua/ Wakil Ketua	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output
1.	Menerima dan mencatat surat pengaduan dan memilah pengaduan Kepaniteraan					- Buku Agenda surat pengaduan - Surat pengaduan	1 (satu) hari	Terhimpunnya surat pengaduan yang perlu diklarifikasi
2.	Membuat konsep telaah					- Surat pengaduan - Lembar disposisi surat pengaduan - Komputer/ Laptop		Tersedianya konsep mengenai telaah
3.	Mengoreksi konsep telaah					- Konsep surat telaah pengaduan - Surat pengaduan	1 (satu) hari	Terkoreksinya konsep telaah
4.	Menyerahkan hasil telaahan pengaduan kepada Ketua					- Surat pengaduan - Konsep surat telaah pengaduan		Terselesaikannya telaahan surat pengaduan
5.	Membuat konsep Surat Perintah Pembentukan Tim Pemeriksa					- Konsep surat Perintah Pembentukan Tim Pemeriksa	1 (satu) hari	Tersedianya konsep Surat Perintah Pembentukan Tim Pemeriksa
6.	Mengoreksi surat Perintah Pembentukan Tim Pemeriksa							Hasil koreksi Surat Perintah pembentukan Tim Pemeriksa
7.	Menandatangani Surat Perintah Pembentukan Tim Pemeriksa							Surat perintah Pembentukan Tim Pemeriksa yang sudah ditandatangani
8.	Membuat Surat Panggilan untuk Pengadu, Teradu, dan Saksi					- Surat Panggilan - Komputer/ Laptop	1 (satu) hari	Surat panggilan



PENGADILAN TATA USAHA NEGARA SAMARINDA
 Jl. Bung Tomo No. 136 Samarinda Kalimantan Timur Kode Pos 75132
 Tlp: (0541) 262062 fax : (0541) 260659
 Website: <http://ptun-samarinda.go.id> | Email: informasi@ptun-samarinda.go.id

No. Dokumen	010/SOP-HU/PTUN.SMD
Revisi Ke	00
Tgl Terbit	29 November 2017
Halaman	3/3
Disahkan Oleh	Ketua PTUN Samarinda

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
 PELAKSANAAN PENANGANAN MEJA PENGADUAN**

9.	Membuat Berita Acara					- Berita Acara - Komputer/ Laptop	2 (dua) hari	Berita acara pemeriksaan
10.	Melaporkan hasil pemeriksaan kepada KPTUN					- Berita Acara Laporan hasil pemeriksaan	1 (satu) hari	Hasil pemeriksaan sudah dilaporkan
11.	Membuat konsep Laporan Hasil Pemeriksaan ke Badan Pengawas MA RI					- Berita Acara pemeriksaan - Komputer/ Laptop	1 (satu) hari	Konsep laporan hasil pemeriksaan
12.	Mengoreksi laporan Hasil Pemeriksaan					- Konsep laporan hasil pemeriksaan	1 (satu) hari	Laporan hasil pemeriksaan yang dikoreksi
13.	Mengirimkan Laporan hasil Pemeriksaan					- Buku ekspedisi Surat Keluar	1 (satu) hari	Terkirimnya Laporan Hasil Pemeriksaan
14.	Mengarsipkan Laporan Hasil Pemeriksaan					- Surat Klarifikasi pengaduan - Box File	1 (satu) hari	Tersimpannya arsip surat klarifikasi pengaduan pada Kepaniteraan Muda Hukum