























**KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA**

INSPEKTORAT

NOMOR SOP	: 373 Tahun 2019
TGL. PEMBUATAN	: Tuesday, August 21, 2018
TGL. REVISI	: Monday, September 23, 2019
TGL. EFEKTIF	: Monday, September 23, 2019
DISAHKAN OLEH	: INSPEKTUR NAMA : TATANG GARJITO NIP : 19670513 198802 1 001
NAMA SOP	: LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 4 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 5 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6 Peraturan Menteri PAN RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 7 Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi RI Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Di Lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal MK 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Administrasi Pemerintahan 2 Mengetahui dan memahami peraturan tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat 3 Mengetahui dan memahami peraturan tentang Keterbukaan Informasi Publik
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1 SOP BAGIAN PENGAWASAN 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan/Disposisi 2 Jaringan komunikasi/internet 3 Komputer/printer/scanner
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila data-data/persyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat	Di simpan sebagai data manual dan elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Divisi Terkait	Tim Pengaduan Masyarakat	TU Inspektorat	Inspektur	Pelapor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pelapor menyampaikan laporan pengaduan secara langsung/tidak langsung terkait dengan dugaan pelanggaran dari Divisi/Masyarakat/Media						Surat	30 Menit	Mengetahui permasalahan	
2.	Tim Pengaduan Masyarakat menindaklanjuti laporan / konfirmasi kebenaran pengaduan tersebut dengan menyampaikan isi laporan kepada Inspektur						Surat	20 Menit	Laporan	
3.	Inspektur memerintahkan Kasubag Inspektorat untuk memproses laporan pengaduan dengan membuat konsep nota dinas terkait laporan pengaduan untuk disampaikan ke divisi terkait untuk ditindaklanjuti						Disposisi	20 Menit	Laporan	
4.	Kasubag Inspektorat menyampaikan konsep nota dinas ke Inspektur untuk dikoreksi dan paraf						Draft nota dinas	20 Menit	Nota dinas	
5.	Inspektur menyampaikan nota dinas ke Kasubag Inspektorat yang telah dikoreksi dan ditandatangani untuk diteruskan ke Tim Pengaduan Masyarakat						Nota dinas	30 Menit	Nota dinas	
5.	Kasubag Inspektorat menyampaikan nota dinas ke Tim Pengaduan Masyarakat untuk diteruskan ke Divisi terkait						Nota dinas	30 Menit	Nota dinas	
6.	Tim Pengaduan Masyarakat meneruskan nota dinas ke Divisi Terkait						Nota dinas	15 Menit	Nota dinas	
7.	Divisi terkait memberikan jawaban / informasi atas laporan yang disampaikan dalam bentuk laporan / press release ke Tim Pengaduan Masyarakat						Laporan / press release	15 Menit	Laporan / press release	
8.	Tim Pengaduan Masyarakat menyampaikan jawaban Divisi terkait kepada Kasubag Inspektorat dalam bentuk laporan tembusan Sekjen						Laporan / press release	20 Menit	Laporan / press release	
9.	Kasubag Inspektorat menyampaikan jawaban Divisi Terkait kepada Inspektur untuk memerintahkan Tim Pengaduan Masyarakat untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat / pelapor						Laporan / press release	20 Menit	Laporan / press release	
10.	Inspektur memerintahkan Tim Pengaduan Masyarakat untuk menyampaikan jawaban kepada masyarakat / pelapor						Laporan / press release	15 Menit	Laporan / press release	

11	Tim Pengaduan Masyarakat meneruskan jawaban kepada masyarakat / pelapor secara langsung / tidak langsung				↓		Laporan / press release	20 Menit	Laporan / press release	
----	--	--	--	--	---	---	-------------------------	----------	-------------------------	--

KETERANGAN

Mekanisme Penyampaian Pengaduan Masyarakat (SOP) :

- 1 Pengaduan berasal dari seluruh lapisan masyarakat (individu, kelompok, ormas, instansi dsb)
- 2 Setiap pengaduan akan diolah, ditelaah dan dipantau langsung oleh Inspektorat untuk menindaklanjuti setiap pengaduan yang berdasarkan sifatnya berkadar pengawasan.
- 3 Pembukaan laporan pengaduan dilakukan sekurang-kurangnya 2 hari sekali. Setiap pengaduan akan ditanggapi tidak lebih dari 2 minggu sebelum proses pemeriksaan dilaksanakan.
- 4 Setiap yang menyampaikan laporan pengaduan bersifat rahasia tidak untuk dipublikasikan baik identitas pelapor, terlapor maupun substansi permasalahannya sampai terbukti permasalahannya.

Identitas yang diperlukan / Sumber Pelapor :

Identitas Pelapor , terdiri atas :

- 1 Nama :
- 2 Alamat Rumah :
- 3 No. Telp. :
- 4 E-mail :
- 5 Kategori Pelapor : individu/kelompok/masyarakat

Identitas Terlapor , terdiri atas :

- 1 Nama (baik orang maupun program) :
- 2 Pekerjaan & Instansi :
- 3 Jabatan :
- 4 Alamat Rumah & Kantor :
- 5 No. Telp. :
- 6 E-mail :