



MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

**LEMBAR KERJA EVALUASI
WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK)
DAN WILAYAH BIROKRASI BEBAS MELAYANI (WBBM)**

Tim Kerja

**PENGUATAN
PENGAWASAN**



2022

BIRO HUMAS DAN PROTOKOL

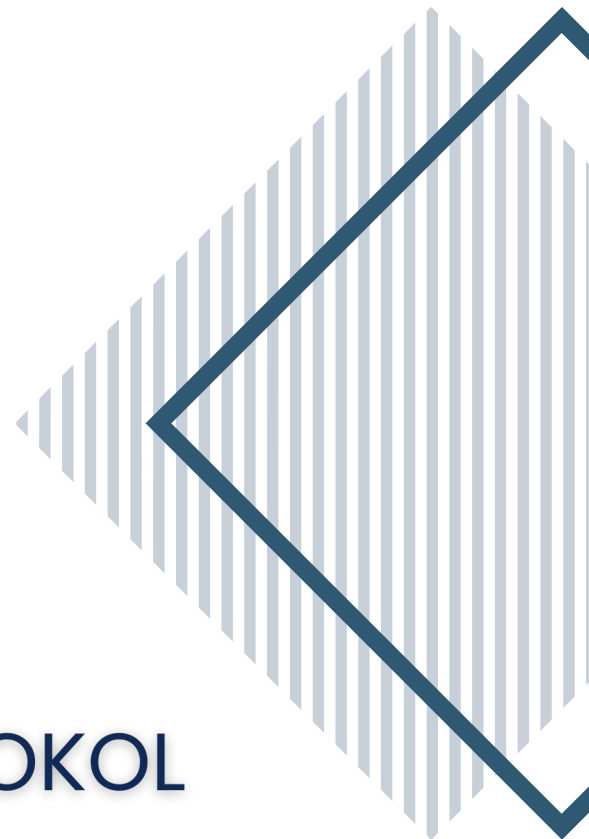


MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

**LEMBAR KERJA EVALUASI
WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK)
DAN WILAYAH BIROKRASI BEBAS MELAYANI (WBBM)**

**KEBIJAKAN PENGADUAN MASYARAKAT TELAH
DIIMPLEMENTASIKAN**

BIRO HUMAS DAN PROTOKOL





MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

LEMBAR KERJA EVALUASI WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASIBEBAS MELAYANI (WBBM)

DAFTAR ISI

1. Pengisian laporan pada LAPOR!
2. SK SP4N Lapor
3. Jalur Pengaduan Masyarakat
4. Pedoman penanganan pengaduan masyarakat
5. SOP Pengaduan Masyarakat
6. Kotak Saran



DAFTAR



Mahkamah Konstitusi

📍 Jl. Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta Pusat 10110 📞 021-23529000 📧 office@mkri.id

8
pengikut

IKUTI

Sampaikan Laporan Anda

Pilih Tipe Laporan

- PENGADUAN
- ASPIRASI
- PERMINTAAN INFORMASI

Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar



Ketik Judul Laporan Anda untuk Mahkamah Konstitusi *

Ketik Isi Laporan Anda Untuk Mahkamah Konstitusi *

PENILAIAN

☆☆☆☆☆ 0

- ☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
- ☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
- ☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
- ☆☆☆☆☆ : 0 Laporan
- ☆☆☆☆☆ : 0 Laporan

[Lihat rincian penilaian](#)



MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL

www.mkri.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI NOMOR 71 TAHUN 2020

TENTANG TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) DI LINGKUNGAN KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI

SEKRETARIS JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, meningkatkan fungsi pelayanan publik, pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi serta penyalahgunaan wewenang, perlu adanya pengelolaan pengaduan yang efektif, sederhana, cepat, tuntas, dan terintegrasi di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu membentuk Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.



- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5226);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
10. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua



Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 158);

11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
13. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
14. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.8 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan *Whistleblowing System* di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
15. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 4.9 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
16. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
17. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : **KEPUTUSAN SEKRETRIS JENDERAL TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) DI LINGKUNGAN KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHAKAMAH KONSTITUSI.**



- KESATU : Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi tentang Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Kepaniteraan Dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Pembina:
 - a. menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
 - b. memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Mahkamah Konstitusi.
 2. Penanggung jawab/Ketua:
 - a. melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan;
 - b. melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
 - c. memimpin, mengkoordinasikan, melakukan pemantauan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
 3. Anggota:
 - a. melakukan koordinasi dengan Pejabat Penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
 - b. merencanakan, melakukan sinkronisasi, mengkonfirmasi rencana pengelolaan pengaduan masyarakat;
 - c. melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Penanggung Jawab; dan
 - d. melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab.



4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:
 - a. melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti,
 - b. menyalurkan pengaduan kepada pejabat penghubung pada unit kerja atau pejabat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
 - d. melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.
5. Pejabat Penghubung:
 - a. menginformasikan pengaduan kepada Kepala Unit Kerja untuk ditindaklanjuti; dan
 - b. menjawab dan menyampaikan jawaban atas tindak lanjut laporan masyarakat.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA, Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi.

KEEMPAT : Masa kerja Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, terhitung mulai sejak ditetapkannya Keputusan Sekretaris Jenderal ini hingga Desember 2020.

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris



Jenderal Mahkamah Konstitusi ini dibebankan pada DIPA Mahkamah Konstitusi.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan seperlunya.

SALINAN Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. YM. Ketua Mahkamah Konstitusi RI;
2. Yth. Ketua Badan Pemeriksa Keuangan RI;
3. Yth. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
4. Yth. Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi;
5. Yth. Ketua Ombudsman RI;
6. Yth. Inspektur Mahkamah Konstitusi RI.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Februari 2020

**SEKRETARIS JENDERAL,
M. GUNTUR HAMZAH**



Digital Signature
mk-1962662200221111208

Lampiran Keputusan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi
Nomor : NOMOR 71 TAHUN 2020
Tanggal : 22 Februari 2020

**TIM PENGELOLA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(LAPOR) SISTEM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
(SP4N) DI LINGKUNGAN KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI**

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	M. Guntur Hamzah	Sekretaris Jenderal	Pembina
2.	Muhidin	Panitera	Pembina
3.	Pawit Haryanto	Inspektur	Penanggung Jawab
4.	Dillon Davin Zebadiah	Auditor	Pengelola Pengaduan
5.	Andi Siti Chadidjah B	Auditor	Pengelola Pengaduan
6.	Teguh Wahyudi	Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	Anggota/Pejabat Penghubung
7.	Kurniasih Panti Rahayu	Kepala Pusat Penelitian dan Pengkajian Perkara, dan Pengelolaan Perpustakaan	Anggota/Pejabat Penghubung
8.	Budi Achmad Djohari	Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi	Anggota/Pejabat Penghubung
9.	Heru Setiawan	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	Anggota/Pejabat Penghubung
10.	Tatang Garjito	Kepala Biro Perencanaan dan Keuangan Dan Plt. Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kepaniteraan	Anggota/Pejabat Penghubung
11.	Elisabeth	Plt. Kepala Biro Umum	Anggota/Pejabat Penghubung
12.	Imam Margono	Plt. Kepala Pusat Pendidikan Pancasila dan Konstitusi	Anggota/Pejabat Penghubung

SEKRETARIS JENDERAL, **M. GUNTUR HAMZAH** —





Disampaikan secara langsung kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi



Kotak saran



Kotak pos



Pesan singkat elektronik (SMS)

Pengaduan dapat disampaikan melalui



E-mail



Telepon atau fax



Media Sosial



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

Jalan Medan Merdeka Barat No. 6 Jakarta 10110 Kotak Pos 999 Jakarta 10000
Telepon (62-21) 23529000, Faksimile (62-21) 3524261, 3520177 Laman: www.mahkamahkonstitusi.go.id

**PERATURAN
SEKRETARIS JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 4-9 TAHUN 2018**

TENTANG

**PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan
 - b. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu mendapatkan tanggapan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4316) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5226);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata

9

Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4263) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 164);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4449);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4263);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
15. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014;

16. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
17. Peraturan Presiden Nomor 65 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2012 tentang Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi;
18. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/5/MENPAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
21. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
22. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 21 Tahun 2010 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
23. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 004/PER/SET.MK/2007 tentang Kode Etik dan Perilaku Pegawai Mahkamah Konstitusi;
24. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 11 Tahun 2011 tentang Majelis Kode Etik dan Perilaku Pegawai Mahkamah Konstitusi;
25. Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 52 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Peningkatan Disiplin Pegawai di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi; Peraturan Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Nomor 13 Tahun 2017

tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : **PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL MAHKAMAH KONSITUSI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL MAHKAMAH KONSITUSI.**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, selanjutnya disebut Mahkamah Konstitusi, adalah salah satu pelaku kekuasaan kehakiman sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, selanjutnya disebut Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal adalah aparatur negara yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Ketua Mahkamah Konstitusi.
3. Sekretaris Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, selanjutnya disebut Sekretaris Jenderal, adalah Pejabat Pembina Kepegawaian di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal.
4. Masyarakat, selanjutnya disingkat Pelapor adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Pelanggaran adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, kode etik, dan kebijakan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal, serta tindakan lain yang sejenis berupa ancaman langsung atas kepentingan umum, serta Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang terjadi di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal.

6. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
7. Tim Penanganan Pengaduan adalah unit kerja yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal.
8. Saluran Pengaduan adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan.

BAB II

PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 2

- (1) Masyarakat yang melihat atau mengetahui adanya dugaan penyimpangan dan/atau pelanggaran dapat menyampaikan pengaduan.
- (2) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelompokkan dalam:
 - a. pengaduan masyarakat berkadar pengawasan; dan
 - b. pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (3) Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat, dan/atau dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparatur Mahkamah Konstitusi yang berpotensi mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara;
- (4) Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan pengaduan masyarakat yang isinya seperti sumbang saran, kritik yang konstruktif, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat;
- (5) Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas perorangan, organisasi masyarakat, badan hukum, partai politik, institusi, kementerian/lembaga pemerintah lain, dan pemerintah daerah.

Pasal 3

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dapat disampaikan secara:
 - a. langsung; dan/atau
 - b. tidak langsung.
- (2) Pengaduan secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan kepada Tim Penanganan Pengaduan pada Inspektorat Mahkamah Konstitusi;
- (3) Pengaduan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan melalui;
 - a. kotak saran;
 - b. kotak pos;
 - c. pesan singkat secara elektronik (SMS);
 - d. surat elektronik (*email*);
 - e. telepon atau fax; dan/atau
 - f. media sosial.

Pasal 4


- (1) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 2 ayat (3) paling kurang memuat:
 - a. identitas pelapor;
 - b. identitas terlapor;
 - c. waktu, tempat, kronologis kejadian; dan
 - d. pihak yang terlibat;
 - e. serta harus dilengkapi dengan dokumen dan bukti pendukung lainnya.

BAB III

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 5

Penanganan Pengaduan Masyarakat bertujuan untuk:

- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
 - b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
 - c. meningkatnya kualitas pelayanan publik.
- 

Pasal 6

Sekretaris Jenderal menugaskan Inspektorat yang mempunyai tugas melaksanakan pengawasan di lingkungan Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal sebagai Tim Penanganan Pengaduan.

Pasal 7

- (1) Tim Penanganan Pengaduan wajib menanggapi pengaduan paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima;
- (2) Pengaduan sebagaimana dalam Pasal 3 ayat (2) wajib ditanggapi yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan;
- (3) Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pelapor melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari Tim Penanganan Pengaduan;
- (4) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pelapor dianggap mencabut pengaduannya;
- (5) Pengaduan yang diterima akan diadministrasikan oleh Tim Penanganan Pengaduan.

Pasal 8

- (1) Tim Penanganan Pengaduan wajib menyelesaikan setiap pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap;
- (2) Tim Penanganan Pengaduan melakukan pemeriksaan atas pengaduan yang dinyatakan lengkap dan membuat laporan paling kurang memuat:
 - a. Dugaan kasus;
 - b. Unit kerja terkait;
 - c. Pokok permasalahan/ materi pengaduan;
 - d. Rekomendasi atas hasil pemeriksaan berupa:
 - 1) Ditindaklanjuti melalui audit investigasi;
 - 2) Dintindaklanjuti kepada pihak yang berwenang.
- (3) Hasil pemeriksaan atas pengaduan sebagaimana pada ayat (2) disampaikan kepada Sekretaris Jenderal sejak tanggal selesainya pemeriksaan;
- (4) Sekretaris Jenderal memberikan rekomendasi kepada Tim Penanganan Pengaduan untuk menindaklanjuti kepada pihak berwenang untuk dilakukan pemeriksaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (5) Hasil keputusan penanganan pengaduan wajib disampaikan kepada Pelapor paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan.

Pasal 9

Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dapat berupa:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelanggaran disiplin pegawai;
- c. melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat; dan/atau
- d. dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 10

- (1) Dalam hal hasil pemeriksaan merupakan penyalahgunaan wewenang, pelanggaran disiplin pegawai, dan/atau melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, huruf b, dan huruf c, Sekretaris Jenderal memberikan rekomendasi kepada Baperjakat Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal untuk menjatuhkan hukuman disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- (2) Dalam hal hasil pemeriksaan terdapat dugaan tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, hasil pemeriksaan disampaikan kepada pihak yang berwenang, untuk ditindaklanjuti sesuai peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

Dalam hal hasil pemeriksaan merupakan bukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 atau bukan tindak pidana berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap, Sekretaris Jenderal merekomendasikan pemulihan nama baik terlapor.

Pasal 12

Sekretaris Jenderal melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut pelaksanaan rekomendasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.

Pasal 13

Pelapor berhak mendapatkan informasi mengenai perkembangan pengaduan dari Tim Penanganan Pengaduan sesuai dengan tempat dan saluran pengaduan.

BAB IV

PEMBERIAN PERLINDUNGAN

Pasal 14

- (1) Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal wajib memberikan perlindungan kepada Pelapor;
- (2) Tim Penanganan Pengaduan wajib merahasiakan identitas pelapor, kecuali untuk keperluan pemeriksaan;
- (3) Tim Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang terbukti tidak merahasiakan identitas pelapor, dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- (4) Perlindungan kepada Pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam hal pengaduan yang disampaikan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4;
- (5) Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan sejak diterimanya pengaduan.

Pasal 15

Perlindungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) dilakukan dengan cara:

- a. memberikan rasa aman dalam memberikan keterangan;
- b. memberikan bantuan hukum;
- c. meminta perlindungan kepada instansi yang berwenang; dan/atau
- d. perlindungan dari tindakan balasan administratif kepegawaian dan jaminan hak kepegawaian.

BAB V

PENGHARGAAN DAN SANKSI

Pasal 16

- (1) Kepaniteraan dan Sekretariat Jenderal dapat memberikan penghargaan kepada Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam hal pengaduan:
 - a. berdasarkan hasil pemeriksaan, terbukti telah terjadi pelanggaran disiplin; dan/atau
 - b. berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap terbukti telah terjadi tindak pidana.

Pasal 17

Dalam hal pegawai yang dilaporkan beritikad baik dan bekerjasama dalam

9

pengungkapan pengaduan, direkomendasikan untuk diberikan keringanan dalam pemberian hukuman disiplin.

Pasal 18

Pegawai yang berdasarkan hasil pemeriksaan terbukti menyampaikan pengaduan palsu dan/atau menyampaikan pengaduan yang bersifat fitnah, akan dijatuhi hukuman disiplin oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Pegawai yang terbukti menyalahgunakan jabatan dan/atau kewenangannya untuk melakukan tindakan balasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf d, dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 20

- (1) Tim Penanganan Pengaduan wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Sekretaris Jenderal secara berkala.
- (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Mei 2018

SEKRETARIS JENDERAL,



M. GUNTUR HAMZAH



**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

- 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

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 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

- 1 SOP BAGIAN PENGAWASAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN




















- 1 Surat Permohonan/Disposisi
- 2 Jaringan komunikasi/internet
- 3 Komputer/printer/scanner


PERINGATAN

Apabila data-data/persyaratan yang diperlukan tidak terkumpul tepat waktu maka terlambatnya penanganan Layanan Pengaduan Masyarakat

PENCATATAN DAN PENDATAAN

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 :

KEPANITERAAN DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI
REPUBLIK INDONESIA

MAHKAMAH KONSTITUSI
KOTAK SARAN
DUMBUK LITUS
KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA

MAHKAMAH KONSTITUSI
KOTAK SARAN
KONSTITUSI DAN SEKRETARIAT JENDERAL
MAHKAMAH KONSTITUSI

Silahkan ambil form ini
DROP BOX
PELAPORAN GRATIFIKASI



MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA

MAHKAMAH KONSTITUSI

MAHKAMAH KONSTITUSI