



**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

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