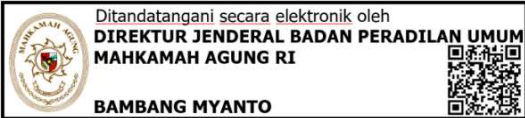




MAHKAMAH AGUNG R.I.
Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass,
Cempaka Putih, Jakarta Pusat

NOMOR SOP	592/DJU/OT1.6/III/2026
TGL. PEMBUATAN	12 Desember 2018
TGL. REVISI	6 Februari 2026
TGL. EFEKTIF	30 Maret 2026
DISAHKAN OLEH	 Ditandatangani secara elektronik oleh DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM MAHKAMAH AGUNG RI BAMBANG MYANTO
NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN PENDELEGASIAN DARI BAWAS

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.
5. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penegakan Disiplin Kerja Hakim Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya.
6. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya.
7. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada dibawahnya.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
10. Keputusan Bersama Nomor 047/KMA/SKB/IV/2009 & 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.
11. Keputusan Bersama Nomor 02/PB/MA/IX/2012 & 02/PB/P.KY/09/2012 tentang Panduan Penegakan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.
12. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor : 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.

KUALIFIKASI PELAKSANA :

1. S-3 Hukum
2. S-2 Hukum
3. S-1 Hukum
4. S- 1 Sistem Komputer
5. SMU

KETERKAITAN :

SOP Kepaniteraan Hukum

PERALATAN/PERLENGKAPAN:

1. Alat Tulis Kantor (ATK)
2. Komputer
3. Printer
4. Alat *Scanner*
5. Buku agenda surat masuk
6. Register Pengaduan
7. Formulir-formulir Penanganan Pengaduan
8. Aplikasi SIWAS

PERINGATAN/CATATAN :

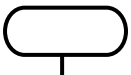
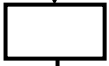
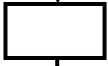
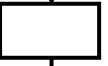

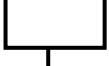
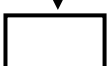
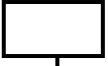

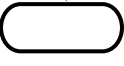
Apabila SOP tidak dilaksanakan secara konsisten pelayanan peradilan tidak dapat dilaksanakan dengan baik

PENCATATAN DAN PENDATAAN :



<ol style="list-style-type: none">13. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 122/KMA/SK/VII/2013 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita.14. Maklumat Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 01/Maklumat/KMA/IX/2017 tentang Pengawasan dan Pembinaan Hakim, Aparatur Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya.15. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada dibawahnya.16. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1060/DJU/SK.TI1.1/VI/2025 tentang Perubahan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri.	<p>Buku register Pengaduan dan Register Elektronik</p>
---	--



No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		KPT/ WKPT	Panmud Hukum	Sekretaris Tim Pemeriksa	Tim Pemeriksa	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima delegasi dari BAWAS dan membentuk Tim pemeriksa					Aplikasi SIWAS	1 jam	SK tim pemeriksa	*1
2.	Mengisi register pengaduan					- Aplikasi SIWAS - Register pengaduan	1 jam	Register pengaduan telah terisi	
3.	Membuat rencana kerja pemeriksaan berdasarkan hasil telaah BAWAS dan substansi pengaduan					- Surat pengaduan - Surat penunjukan Tim pemeriksa - Telaahan BAWAS - ATK	2 jam	Rencana kerja pemeriksaan	
4.	Membuat dan mengirim surat panggilan kepada pelapor, terlapor, saksi dan pihak terkait atas nama tim pemeriksa					- Rencana kerja pemeriksaan - Konsep Surat panggilan - ATK	2 jam	Surat panggilan	
5.	Pemeriksaan pelapor, terlapor, saksi dan pihak terkait					- Konsep BA pemeriksaan - Ruang Pemeriksaan - ATK	7 Hari	BA Pemeriksaan	
6.	Mengunggah SK Tim pemeriksa dan berita acara pemeriksaan ke aplikasi SIWAS MARI					- BA pemeriksaan - SK Tim Pemeriksa - Aplikasi SIWAS - ATK	1 jam	BA pemeriksaan dan SK Tim Pemeriksa sudah diunggah pada aplikasi SIWAS	
7.	Membuat dan menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Ketua/ Wakil Ketua Pengadilan Tinggi					- Berita Acara Pemeriksaan - Bukti-bukti terkait - ATK	3 hari	Laporan hasil pemeriksaan telah ditanda Tangan	
8.	Membuat rekomendasi dan surat pengantar					- Berita Acara - LHP - Rekomendasi dari Tim	2 hari	Rekomendasi dan Surat Pengantar	
9.	Mengunggah Laporan Hasil Pemeriksaan ke aplikasi SIWAS MARI dan mencatat dalam register pengaduan					Aplikasi SIWAS Laporan Hasil Pemeriksaan berikut kesimpulan dan rekomendasinya ATK	1 jam	Laporan hasil pemeriksaan sudah diunggah pada aplikasi SIWAS dan tercatat di register pengaduan	
10.	Mengirim hasil pemeriksaan					- Laporan Hasil Pemeriksaan beserta kesimpulan dan rekomendasinya yang telah ditandatangani - Aplikasi SIWAS	1 jam	Laporan Hasil Pemeriksaan telah disampaikan	

Penjelasan Pada Kolom Keterangan :

*1 Bawas dapat mendelegasikan penanganan pengaduan pada Pengadilan Tk Banding





MAHKAMAH AGUNG R.I.
Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum
Jln. Jend. A. Yani Kav. 58 Bypass,
Cempaka Putih, Jakarta Pusat

NOMOR SOP	593/DJU/OT1.6/III/2026
TGL. PEMBUATAN	12 Desember 2018
TGL. REVISI	6 Februari 2026
TGL. EFEKTIF	30 Maret 2026
DISAHKAN OLEH	 Ditandatangani secara elektronik oleh DIREKTUR JENDERAL BADAN PERADILAN UMUM MAHKAMAH AGUNG RI BAMBANG MYANTO
NAMA SOP	PENANGANAN PENGADUAN INISIATIF SENDIRI PENGADILAN TINGGI

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.2. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.4. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan Keenam Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepaniteraan dan Kesekretariatan Peradilan.5. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penegakan Disiplin Kerja Hakim Pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya.6. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pengawasan dan Pembinaan Atasan Langsung di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya.7. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (<i>Whistleblowing System</i>) di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada dibawahnya.8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.10. Keputusan Bersama Nomor 047/KMA/SKB/IV/2009 & 02/SKB/P.KY/IV/2009 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.11. Keputusan Bersama Nomor 02/PB/MA/IX/2012 & 02/PB/P.KY/09/2012 tentang Panduan Penegakan Kode Etik dan Pedoman Perilaku Hakim.12. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.13. Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 122/KMA/SK/VII/2013 tentang Kode Etik dan Pedoman Perilaku Panitera dan Jurusita.14. Maklumat Ketua Mahkamah Agung RI Nomor 01/Maklumat/KMA/IX/2017 tentang Pengawasan dan Pembinaan Hakim, Aparatur Mahkamah Agung dan Badan Peradilan dibawahnya.	<ol style="list-style-type: none">1. S-32. S-23. S-14. SLTA
	KETERKAITAN :
	SOP Kepaniteraan Hukum
	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
	<ol style="list-style-type: none">1. Alat Tulis Kantor (ATK)2. Komputer3. Printer4. Alat <i>Scanner</i>5. Buku agenda surat masuk6. Register Pengaduan7. Formulir-formulir Penanganan Pengaduan8. Aplikasi SIWAS
	PERINGATAN/CATATAN :
	Apabila SOP tidak dilaksanakan secara konsisten pelayanan peradilan tidak dapat dilaksanakan dengan baik
	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
	Buku register Pengaduan dan Register Elektronik



- | | |
|---|--|
| <p>15. Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 002 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada dibawahnya.</p> <p>16. Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 1060/DJU/SK.TI1.1/VI/2025 tentang Perubahan Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri</p> | |
|---|--|



No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum / Staf	KPT	WKPT	Hakim Tinggi Penelaah	Tim Pemeriksa	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan masyarakat/Pelapor dalam bentuk lisan, tertulis maupun elektronik dan menyerahkan formulir pengaduan dan mencatat register pengaduan serta menginput pengaduan							- Formulir Pengaduan - Register Pengaduan - Surat Pengaduan	1 hari	Pengaduan diterima dan tercatat dalam Register pengaduan	
2.	Mengisi register dan menyiapkan lembar telaah							- Aplikasi SIWAS - Buku ekspedisi - Berkas pengaduan - ATK	1 jam	Tanda terima berkas pengaduan	
3.	Menerima berkas pengaduan dari Panmud Hukum dan menunjuk hakim penelaah							- Berkas pengaduan - Buku ekspedisi - ATK	1 jam	- Tanda terima berkas pengaduan - Surat Penunjukan Hakim Penelaah	
5.	Melakukan penelaahan							- Berkas pengaduan - Surat penunjukan - Lembar telaah - ATK	7 hari	Laporan Hasil telaah	
6.	Menerima dan memeriksa hasil telaah					Tidak		- berkas pengaduan - hasil telaah - ATK		Pendapat WKPT terhadap hasil telaah	*1
7.	Menentukan tindak lanjut hasil telaah							- berkas pengaduan - hasil telaah - ATK	1 hari	Penunjukan tim	
8.	Menunjuk tim pemeriksa			Ya				- Berkas pengaduan - Hasil telaah - Pendapat KPT/WKPT	1 jam	Penunjukan tim pemeriksa	
9.	Membuat rencana kerja pemeriksaan berdasarkan hasil telaah hakim penelaah dan substansi pengaduan							- Surat pengaduan - SK Tim Pemeriksa - Laporan hasil telaah - ATK	2 jam	Rencana kerja pemeriksaa n	
10.	Membuat dan mengirim surat panggilan kepada pelapor, terlapor, saksi dan pihak terkait atas nama tim pemeriksa							- ATK	7 Hari	Surat panggilan	
11.	Pemeriksaan pelapor, terlapor, saksi dan pihak terkait							- Surat panggilan - SK Tim Pemeriksa - Aplikasi SIWAS - ATK	1 jam	BA pemeriksaa n	



	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Petugas Meja Pengaduan	Panmud Hukum / Staf	KPT	WKPT	Hakim Tinggi Penelaah	Tim Pemeriksa	Persyaratan / Perengkapan	Waktu	Output	
12.	Mengunggah SK Tim pemeriksa dan berita acara pemeriksaan ke aplikasi SIWAS MARI							<ul style="list-style-type: none"> Berita Acara Pemeriksaan Bukti-bukti terkait Aplikasi SIWAS ATK 	3 hari	Laporan hasil pemeriksaan dan rekomendasi telah ditandatangani	
13.	Membuat dan menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Wakil Ketua Pengadilan Tinggi							<ul style="list-style-type: none"> Berita Acara LHP 	2 hari	Telaah Rekomendasi Tim Pemeriksa	
14.	Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Ketua Pengadilan Tinggi							<ul style="list-style-type: none"> Berita Acara LHP Telaah Rekomendasi Tim Pemeriksa 	2 hari	Persetujuan Rekomendasi Tim Pemeriksa Surat Pengantar KPT	
15.	Mengunggah Laporan Hasil Pemeriksaan ke aplikasi SIWAS MARI dan mencatat dalam register pengaduan							<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi SIWAS Laporan Hasil Pemeriksaan berikut kesimpulan dan rekomendasinya ATK 	1 jam	Laporan hasil pemeriksaan sudah diunggah pada aplikasi SIWAS dan tercatat di register pengaduan	
16.	Arsip							<ul style="list-style-type: none"> Laporan Hasil Pemeriksaan berikut kesimpulan dan rekomendasi Surat Pengantar 	1 jam	Berkas tersiapkan dengan baik	

Penjelasan Pada Kolom Keterangan :

*1 Dalam hal tidak terindikasi laporan diarsipkan, bila terindikasi maka ditindaklanjuti.

