

PENGADUAN

I. SYARAT DAN TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

A. Disampaikan secara Tertulis

1. Pengaduan hanya dapat diterima dan ditangani oleh Mahkamah Agung, Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama apabila disampaikan secara tertulis oleh Pelapor;
2. Pelapor dianjurkan untuk menggunakan formulir khusus untuk menyampaikan pengaduannya, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik di situs resmi Mahkamah Agung. Meskipun demikian, pengaduan yang tidak menggunakan formulir khusus tersebut tetap akan diterima dapat ditindak lanjuti;
3. Dalam hal Pelapor memiliki kesulitan untuk membaca dan menulis, Petugas di Mahkamah Agung atau Pengadilan akan membantu menuangkan pengaduan yang ingin disampaikan Pelapor secara tertulis dalam formulir khusus pengaduan.

B. Menyebutkan Informasi yang Jelas

1. Untuk mempermudah penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan yang disampaikan, Pelapor diharapkan dapat menyebutkan secara jelas informasi mengenai:
 - a. Identitas Aparat yang dilaporkan, termasuk jabatan, serta satuan kerja atau pengadilan tempat Terlapor bertugas;
 - b. Perbuatan yang dilaporkan;
 - c. Nomor perkara, apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara; dan
 - d. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan. Bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat pengaduan Pelapor.
2. Pelapor sedapat mungkin diharuskan untuk mencantumkan identitasnya. Namun demikian selama informasi dalam pengaduan yang disampaikan benar dan memiliki dasar yang kuat, pengaduan yang tidak mencantumkan identitas akan tetap ditindaklanjuti oleh Mahkamah Agung.

C. Tata Cara Pengiriman

1. Pengaduan ditujukan kepada:
 - a. Ketua atau Wakil Ketua pada Pengadilan Tingkat Pertama atau Pengadilan Tingkat Banding di mana Terlapor bertugas; atau
 - b. Ketua Wakil Ketua Mahkamah Agung Bidang Non Yudisial, atau Ketua Muda Pengawasan dengan tembusan kepada Kepala Badan Pengawasan.
2. Apabila pengaduan dikirimkan melalui pos dalam amplop tertutup, maka harus disebutkan secara jelas bahwa isi amplop tersebut adalah pengaduan dengan menuliskan kata "PENGADUAN pada Pengadilan" pada bagian kiri atas muka amplop tersebut.

II. YANG BERWENANG MENANGANI PENGADUAN

A. Badan Pengawasan Mahkamah Agung

1. Badan Pengawasan Mahkamah Agung dapat menangani pengaduan, baik atas inisiatif sendiri atau atas perintah Pimpinan Mahkamah Agung terhadap pengaduan yang melibatkan satuan kerja atau aparat di Mahkamah Agung, serta unit kerja atau aparat Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama;
2. Sedapat mungkin Badan Pengawasan mendelegasikan pelaksanaan penanganan pengaduan kepada Pengadilan Tingkat Banding setempat;
3. Penanganan suatu pengaduan dilaksanakan oleh Badan Pengawasan dalam hal:
 - a. Terlapor telah pindah tugas dari pengadilan di mana peristiwa atau perbuatan yang dilaporkan terjadi ke pengadilan lain yang berada di wilayah hukum Pengadilan Tingkat Banding yang berbeda dari yang semula;
 - b. Pengaduan bersifat penting atau menarik perhatian publik; dan
 - c. Penanganan pengaduan oleh Pengadilan Tingkat Banding atau Pengadilan Tingkat Pertama dinilai berlarut-larut.

B. Pengadilan Tingkat Banding

1. Pengadilan Tingkat Banding dapat menangani pengaduan baik atas inisiatif sendiri atau atas perintah Mahkamah Agung terhadap pengaduan yang melibatkan unit kerja atau aparat di Pengadilan Tingkat Banding atau Pengadilan Tingkat Pertama di bawahnya;
2. Pelaksana penanganan pengaduan pada Pengadilan Tingkat Banding adalah Pimpinan Pengadilan dan Hakim Tinggi, dengan dibantu oleh Panitera Muda Hukum yang bertugas melaksanakan fungsi-fungsi kesekretariatan.

C. Pengadilan Tingkat Pertama

1. Pengadilan Tingkat Pertama hanya memiliki kewenangan sebatas menerima pengaduan; dan berkewajiban untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada Pengadilan Tingkat Banding yang ditentukan dalam pedoman ini;
2. Pengadilan Tingkat Pertama hanya dapat menangani pengaduan yang berkaitan dengan unit kerja atau aparat di pengadilan yang bersangkutan berdasarkan perintah dari Pimpinan Pengadilan Tingkat Banding atau Pimpinan Mahkamah Agung;
3. Pelaksana penanganan pengaduan di Pengadilan Tingkat pertama adalah Pimpinan Pengadilan dan Hakim Pengadilan Tingkat Pertama dengan dibantu oleh Panitera Muda Hukum yang menjalankan fungsi kesekretariatan

III. HAK-HAK PELAPOR, TERLAPOR DAN INSTITUSI PEMERIKSA

A. Hak Pelapor

1. Mendapatkan perlindungan kerahasiaan identitasnya;
2. Mendapatkan kesempatan untuk memberikan keterangan secara bebas tanpa paksaan dari pihak manapun; Mendapatkan informasi mengenai tahapan laporan pengaduan yang didaftarkan;
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dan setara dengan Terlapor dalam pemeriksaan.

B. Hak Terlapor

1. Membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan mengajukan saksi dan alat bukti lain;
2. Meminta berita acara pemeriksaan (BAP) dirinya.

C. Hak Mahkamah Agung dan Badan Peradilan

1. Merahasiakan kesimpulan dan rekomendasi Laporan hasil Pemeriksaan kepada pihak terlapor, pelapor dan pihak-pihak lain selain kepada pejabat yang berwenang mengambil keputusan;
2. Menentukan jangka waktu yang memadai untuk menangani suatu pengaduan berdasarkan tingkat kesulitan penanganan dalam hal jangka waktu yang ditetapkan dalam pedoman ini terlampaui.

IV. KOORDINASI PENANGANAN PENGADUAN

A. Pengaduan Yang diterima oleh Badan Pengawasan

1. Badan Pengawas dapat mendelegasikan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan aparat Pengadilan Tingkat Pertama atau Pengadilan Tingkat Banding kepada ;
 - a. Pengadilan Tingkat Pertama, atau
 - b. Pengadilan Tingkat Banding setempat;
2. Badan Pengawasan dapat mendelegasikan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan aparat Pengadilan Tingkat banding kepada Pengadilan Tingkat Banding setempat;
3. Dalam hal Badan Pengawasan mendelegasikan penanganan terhadap suatu pengaduan kepada Pengadilan Tingkat Pertama, surat perintah untuk menangani pengaduan tersebut kepada Pengadilan Tingkat Pertama, ditembuskan kepada Pengadilan Tingkat Banding setempat.

B. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tingkat Banding

1. Pengadilan Tingkat Banding dapat mendelegasikan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan aparat Pengadilan Tingkat Pertama kepada Pengadilan Tingkat Pertama setempat;
2. Dalam hal Pengadilan Tingkat Banding mendelegasikan penanganan suatu pengaduan kepada Pengadilan Tingkat Pertama setempat, surat perintah untuk menangani pengaduan tersebut kepada Pengadilan Tingkat Pertama ditembuskan kepada Badan Pengawasan;
3. Pengadilan Tingkat Banding tidak dapat mendelegasikan lagi kepada Pengadilan Tingkat Pertama penanganan pengaduan yang sebelumnya didelegasikan oleh Badan Pengawasan kepada Pengadilan Tingkat Banding tersebut;
4. Dalam hal suatu pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tingkat Banding merupakan kewenangan Badan Pengawasan, Pengadilan Tingkat Banding meneruskan pengaduan tersebut kepada Badan Pengawasan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari

kerja.

C. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tingkat Pertama

1. Pengadilan Tingkat Pertama meneruskan setiap pengaduan yang diterimanya kepada Pengadilan Tingkat Banding selambat-lambatnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima;
2. Dalam hal suatu pengaduan jelas merupakan kewenangan Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Pertama tidak mengetahui di pengadilan mana Terlapor bertugas, Pengadilan Tingkat Pertama meneruskan pengaduan tersebut kepada Badan Pengawasan dengan tembusan kepada Pengadilan Tingkat Banding, selambat-lambatnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diterima.

D. Pemberitahuan Penerimaan Pengaduan

Badan Pengawasan atau Pengadilan Tingkat Banding yang menerima pengaduan yang diteruskan oleh Pengadilan Tingkat Banding atau Pengadilan Tingkat Pertama, menyampaikan pemberitahuan perihal telah diterimanya pengaduan kepada Pengadilan yang mengirimkan pengaduan tersebut selambat-lambatnya dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja sejak pengaduan diterima.

E. Pendelegasian Penanganan Pengaduan

1. Ketua Pengadilan Tingkat Pertama atau Ketua Pengadilan Tingkat Banding yang menerima pendelegasian penanganan pengaduan menyampaikan pemberitahuan kepada Pengadilan Tingkat Banding atau Badan Pengawasan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima pendelegasian;
2. Pemberitahuan disampaikan melalui saluran faksimili atau melalui pos dan pengiriman tercatat lainnya;
3. Apabila memungkinkan, pemberitahuan tersebut juga memuat perkembangan terakhir dari proses atau penanganan terhadap pengaduan tersebut.

F. Pelaporan dalam Penanganan Pengaduan

1. Badan Pengawasan
 - a. Badan Pengawasan menyusun laporan bulanan penanganan pengaduan, baik yang dilaksanakan oleh Badan Pengawasan sendiri maupun yang dilaksanakan oleh Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama di seluruh Indonesia;
 - b. Badan Pengawasan menyampaikan laporan bulanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a kepada Ketua Muda Pengawasan setiap 3 (tiga) bulan sekali.
2. Pengadilan Tingkat Banding
 - a. Pengadilan Tingkat Banding menyusun laporan bulanan penanganan pengaduan, baik yang dilaksanakan oleh Pengadilan Tingkat Banding sendiri, maupun yang dilaksanakan oleh seluruh Pengadilan Tingkat Pertama dalam wilayah hukumnya;
 - b. Pengadilan Tingkat Banding menyampaikan laporan bulanan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, kepada Badan Pengawasan setiap 3 (tiga) bulan sekali.
3. Pengadilan Tingkat Pertama
 - a. Pengadilan Tingkat Pertama menyusun laporan bulanan mengenai pengaduan yang diterima dan ditanganinya berdasarkan delegasi dari Pengadilan Tingkat Banding atau Badan Pengawasan;
 - b. Pengadilan Tingkat Pertama menyampaikan laporan bulanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a kepada Pengadilan Tingkat Banding setiap 3 (tiga) bulan sekali.

V. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

A. Penerimaan dan Pendaftaran Pengaduan

1. Penerimaan pengaduan dilaksanakan oleh Meja Pengaduan, baik yang disampaikan secara langsung oleh Pelapor, melalui pos, atau menggunakan media situs pengaduan Mahkamah Agung;
2. Untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung atau melalui pas, Petugas Meja Pengaduan mencatat tanggal penerimaan pengaduan, identitas Pelapor apabila diketahui, dan nomor pengaduan dalam Buku Agenda Pengaduan;

3. Nomor Pendaftaran Pengaduan dibuat dengan format:
No. Nomor Urut/Instansi Penerima/bulan pendaftarar/Tahun.
Contoh Nomor Pendaftaran pengaduan yang diterima oleh:
 - a. Mahkamah Agung : No. 100/BP/A/IV/2009.
 - b. Pengadilan Tingkat Banding : No. 100/PT.DKI.Jakarta/IV/2009.
 - c. Pengadilan Tingkat Pertama : No. 100/PN.Jakarta.Pusat/IV/2009.
4. Petugas Meja Pengaduan memberikan tanda terima kepada Pelapor sesuai dengan format yang ditentukan, dalam hal Pelapor menyampaikan pengaduannya secara langsung;
5. Pengaduan yang diterima oleh satuan kerja lain selain Badan Pengawasan di Mahkamah Agung wajib diteruskan oleh satuan kerja tersebut kepada Meja Pengaduan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja;
6. Pengaduan yang diterima oleh unit kerja lain di Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama, wajib diteruskan oleh unit kerja tersebut kepada Meja Pengaduan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja, apabila tersedia Meja Pengaduan di pengadilan yang bersangkutan. Dalam hal tidak tersedia Meja Pengaduan maka pengaduan disampaikan kepada Kepaniteraan Muda Hukum;
7. Meja Pengaduan mencatat pengaduan yang diterima dalam Buku Agenda Pengaduan, dan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja meneruskannya kepada:
 - a. Badan Pengawasan, dalam hal pengaduan tersebut diterima oleh Mahkamah Agung RI, atau
 - b. Pimpinan Pengadilan melalui Panitera Muda Hukum, dalam hal pengaduan tersebut diterima oleh Pengadilan Tingkat Banding atau Pengadilan Tingkat Pertama;
8. Pengaduan yang diterima oleh Pengadilan Tingkat Pertama diteruskan oleh Pimpinan Pengadilan Tingkat Pertama kepada Pengadilan Tingkat Banding setempat dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja, setelah dicatat oleh Panitera Muda Hukum dalam Buku Agenda Pengaduan.

B. Pencatatan di Pengadilan Tingkat Banding dan Badan Pengawasan Mahkamah Agung

1. Panitera Muda Hukum atau Bagian Tata Usaha dan Umum pada Badan Pengawasan meneliti isi pengaduan yang diterima dari Meja Pengaduan, dan mencatat nomor pendaftaran pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, identitas Pelapor, aparat Terlapor, dan materi pengaduan dalam Buku Agenda Pengaduan;
2. Panitera Muda Hilcum atau Bagian Tata Usaha dan Umum pada Badan Pengawasan mengelompokkan pengaduan jabatan dan/atau status kepegawaian Terlapor, sebagai berikut:
 - a. Pimpinan Mahkamah Agung,
 - b. Hakim Agung dan Hakim Ad Hoc pada Mahkamah Agung,
 - c. Hakim Tingkat Banding dan Hakim Tingkat Pertama pada Mahkamah Agung,
 - d. Pegawai di lingkungan Mahkamah Agung,
 - e. Pimpinan Pengadilan Tingkat Banding,
 - f. Hakim. Tingkat Banding dan Hakim Ad Hoc pada Pengadilan Tingkat Banding,
 - g. Pegawai di lingkungan Pengadilan Tingkat Banding,
 - h. Pimpinan Pengadilan Tingkat Pertama,
 - i. Hakim dan Hakim Ad Hoc pada Pengadilan Tingkat Pertama, atau
 - j. Pegawai di lingkungan Pengadilan Tingkat Pertama.
3. Pengelompokkan sebagaimana dimaksud dalam angka 2 (dua), dilakukan untuk menentukan kewenangan untuk menangani pengaduan yang bersangkutan;
4. Selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja setelah menerima pengaduan dari Meja Pengaduan, Panitera Muda Hukum meneruskan pengaduan kepada Ketua Pengadilan Tingkat Banding untuk diteruskan kepada Wakil Ketua Pengadilan Tingkat Banding untuk dilakukan penelaahan; atau
5. Selambat-lambatnya dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja, Pimpinan Pengadilan Tingkat Banding meneruskan pengaduan tersebut kepada Kepala Badan Pengawasan dengan pemberitahuan ditembuskan kepada Petugas Meja Pengaduan di Pengadilan Tingkat Banding dalam pengaduan tersebut bukan merupakan kewenangannya;
6. Selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah menerima pengaduan dari Meja Pengaduan, Kepala Badan Pengawasan meneruskan pengaduan kepada Inspektorat Wilayah (Irwil) masing-masing untuk diteruskan kepada Hakim Tinggi Pengawas untuk dilakukan

penelaahan;

7. Untuk selanjutnya selama proses penanganan pengaduan dilaksanakan, Tata Usaha Irwil yang bersangkutan atau Panitera Muda Hukum pada Pengadilan Tingkat Banding mencatat setiap perkembangan terakhir dari penanganan pengaduan dalam Buku Agenda Pengaduan, serta menyampaikan pemberitahuan kepada Petugas Meja Pengaduan.