



**PENGADILAN TINGGI  
SULAWESI TENGGARA**

**TIPE B**

Jalan Mayjend. D.I. Panjaitan No. 165 Kendari 93117  
SULAWESI TENGGARA

Telp : (0401) 3192097  
Fax : (0401) 3192097  
Email : [ptkendari@yahoo.co.id](mailto:ptkendari@yahoo.co.id)  
Website : [www.pt-sultra.go.id](http://www.pt-sultra.go.id)

Nomor Dokumen	W23.UJ/4/APM-SOP-HKM/6/2017
Tanggal Pembuatan	02 Juni 2017
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	-
Tanggal Efektif	02 Juni 2017
Disahkan Oleh	KETUA TAPM PT SULTRA

**SOP PENANGANAN PENGADUAN**

<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 076/KMA/SK/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Peradilan.</li> <li>Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 026/KMA/SK/11/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan.</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi Pelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>S-1 Hukum</li> <li>S-1 Sistem Komputer</li> </ol>
<p><b>Keterkaitan :</b></p> <p>Ketua Pengadilan Tinggi, Wakil Ketua Pengadilan Tinggi, Hakim Tinggi/Hatiwasda, Panitera/Wapan, Bag. TU dan RT</p>	<p><b>Peralatan/Perlengkapan :</b></p> <p>Peralatan Komputer, jaringan Internet, dokumen pendukung dan buku-buku referensi.</p>
<p><b>Peringatan :</b></p> <p>Jika SOP tidak dilaksanakan, maka Pelayanan Pengaduan tidak akan terlaksana.</p>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan :</b></p> <p>Buku register Pengaduan.</p>

**Prosedur :**

- Menerima surat pengaduan dan mencatat dalam buku agenda pengaduan. Surat pengaduan dilengkapi dengan Formulir Telaah diserahkan kepada HATIWASDA. Setelah menerima hasil telaah, apabila pengaduan tidak menjadi kewenangan pengadilan Tinggi maka diberitahukan kepada Pelapor atau Badan Pengawasan MA RI kemudian berkas diarsipkan.
- Apabila pengaduan menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi maka diteruskan ke WKPT/KPT untuk dibuatkan surat tugas.
- Pemeriksaan pengaduan, melakukan pemanggilan Kepada Pelapor dan Terlapor dan pihak-pihak lain yang berkaitan, pemeriksaan/ konfirmasi dan penandatanganan Berita Acara, pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan.
- Penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Panmud Hukum. Oleh Panmud Hukum setelah dilengkapi dengan surat pengantar yang berisi rekomendasi KPT/ WKPT diserahkan kepada KPT/WKPT untuk tandatangani.
- Pencatatan kembali dalam buku agenda pengaduan dan pengarsipan. Hasil Pemeriksaan dikirim kepada Kepala Badan Pengawasan MA RI.

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			
		Bag. TU dan RT	Staf Hukum	Panmud Hukum	Panitera / Wapan	WKPT	KPT	HT/HATI WASDA	Persyaratan / perlengkapan	Waktu	Output
1.	<p><b>Menerima</b> surat pengaduan dan mencatat dalam buku agenda pengaduan.</p> <p><b>Surat</b> pengaduan dilengkapi dengan Formulir Telaah diserahkan kepada HATIWASDA.</p> <p><b>Setelah</b> menerima hasil telaah, apabila pengaduan tidak menjadi kewenangan pengadilan Tinggi maka diberitahukan kepada Pelapor atau Badan Pengawasan MA RI kemudian berkas diarsipkan.</p>								Surat/ dokumen Pengaduan.	2 (dua) hari kerja.	Register pengaduan
2.	<p>Apabila pengaduan menjadi kewenangan Pengadilan Tinggi maka diteruskan ke WKPT/KPT untuk dibuatkan surat tugas.</p>								Surat/dokumen Pengaduan.	2 (dua) hari kerja.	Surat Tugas Penunjukan Hakim Tinggi.



**PENGADILAN TINGGI  
SULAWESI TENGGARA**

**TIPE B**

Jalan Mayjend. D.I. Panjaitan No. 165 Kendari 93117  
SULAWESI TENGGARA

Telp : (0401) 3192097  
Fax : (0401) 3192097  
Email : [ptkendari@yahoo.co.id](mailto:ptkendari@yahoo.co.id)  
Website : [www.pt-sultra.go.id](http://www.pt-sultra.go.id)

Nomor Dokumen	W23.UJ/4/APM-SOP-HKM/6/2017
Tanggal Pembuatan	02 Juni 2017
Tanggal Revisi	-
Revisi Ke	-
Tanggal Efektif	02 Juni 2017
Disahkan Oleh	KETUA TAPM PT SULTRA

**SOP PENANGANAN PENGADUAN**

<p>3. Pemeriksaan pengaduan.</p> <p>Melakukan pemanggilan Kepada Pelapor dan Terlapor dan pihak-pihak lain yang berkaitan.</p> <p>Pemeriksaan/konfirmasi dan penandatanganan Berita Acara.</p> <p>Pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan.</p>								Surat/dokumen Pengaduan.	10 (Sepuluh) hari kerja.	Hasil Telaah.
<p>4. Penyerahan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Panmud Hukum. Oleh Panmud Hukum setelah dilengkapi dengan surat pengantar yang berisi rekomendasi KPT/ WKPT diserahkan kepada KPT/WKPT untuk tandatangani.</p>								Dokumen Pengaduan dan Hasil Telaah, dan BAP, dan LHP.	2 (dua) hari kerja.	Surat Pengantar dan Hasil Telaah.
<p>5. Pencatatan kembali dalam buku agenda pengaduan dan pengarsipan. Hasil Pemeriksaan dikirim kepada Kepala Badan Pengawasan MA RI.</p>								Dokumen Pengaduan & Hasil Telaah, & BAP, & LHP.	2 (Dua) hari kerja.	Register Pengaduan.